جامعة اليرموك

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم العلوم المالية والمصرفية

دراسة بعنوان

أثر تطبيق البنوك الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية

The Impact of E-banking on the Profitability of Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالبة

روان بلال المومني

إشراف الأستاذ الدكتور

محمد العجلوني

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من قسم العلوم المالية والمصرفية من جامعة اليرموك

الفصل الدراسي الأول

2014

جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم المالية والمصرفية

أثر تطبيق البنوك الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية

The Impact of E-banking
on the Profits of Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالبة

روان بلال المومني

قدمت هذا الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من قسم العلوم المالية والمصرفية من جامعة اليرموك تخصص المالية والمصرفية

وافقت عليها اللجنة

أ. د. محمد العجلوني	....	مشرفاً و رئيساً
أ. د. رياض المومني	....	عضواً
د. محمد القرايبه	....	عضواً

قدمت هذه الدراسة 2015/1/6م

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى

{ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُوا الْأَلْبَابِ }

صدق الله العظيم

[الزمر:9].

الآية

الإهداء

الى منارة العلم الأمام المصطفى الى الأمي الذي علم المتعلمين الى سيد الخلق الى رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

الى من علمني النجاح والصبر ...الى من علمني مواجهة الصعاب .. الى الذي ارتوي من حنانه ..والدي الغالي

الى من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه وعندما تكسوني الهموم أسبح في بحر حنانها لتخف آلامي..والدتي الغالية

الى رفيق دربي ..الى من اراه الاخ والصديق والاب والابن.. الى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها تجاهه.. زوجي الحبيب

الى من كانوا يضيئون لي الطريق ويساندوني ويتنازلون عن حقوقهم لإرضائي والعيش في هناء..أخوتي

الى الذين بذلوا كل جهد وعطاء لكي اصل الي هذه اللحظه أساتذتي الكرام ولاسيما الدكتور الفاضل محمد العجلوني

أليكم جميعا أهدي هذا العمل

الباحثة

الشكر

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين وصلى الله على محمد خاتم أنبيائه، وخير رسله وعلى آله الطيبين الطاهرين وسلم تسليما.

الحمد لله حمد الشاكرين وبتوفيق من الله وفضله المتفضل على جميع خلقه انجزت هذه الرسالة، وتقديراً مني لذوي الفضل أقدم شكري وتقديري إلى الأستاذ الدكتور/ محمد العجلوني، على ما قدمه لي من نصائح وتوجيهات وإرشادات ذات قيمة والذي شرفني بإشرافه على هذه الرسالة فقد تعلمت على يديه الكثير الكثير من المعرفة والعلم والتربية مما ساهم في إثراء هذه الرسالة فأسأل الله العلي القدير أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناته وأن يجزيه عني وعن كل طلابه على درب العلم خير الجزاء وأن يديم فيض عطائه العلمي علينا.

كما أتقدم بالشكر والإمتنان الى الاصدقاء اللذين قدموا لي يد المساعدة لإتمام هذه الرسالة، ومن قدم لي روح المعنوية.

والله ولي التوفيق .

الباحثة

فهرس المحتويات

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني
الإطار النظري

العنــــوان	رقم الصفحة

الفصل الثالث
الدراسات السابقة

الفصل الرابع
منهجية الدراسة

الفصل الخامس
النتائج والتحليل

العنــــوان	رقم الصفحة

الملاحـــــــــق

فهرس الجداول و الأشكال

ملخص الدراسة

المومني، روان بلال، " **أثر تطبيق البنوك الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية**"، رسالة ماجستير في العلوم المالية والبنكية ، جامعة اليرموك، **(المشرف: أ.د. محمد العجلوني، 2014).**

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر تطبيق البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية بمعنى **(هل تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في زيادة ارباح البنوك التجارية)**، وجاءت هذه الدراسة إلى معرفة أهم الامور التي توضح لنا من خلالها أثر البنوك الالكترونية متمثلة بخدماتها البنكية على ربحية البنوك التجارية، وذلك من خلال وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الاردنية، حيث وضعت اداة الدراسة متمثلةً باستبيان وزعتها على عينة الدراسة لستة بنوك مدرجة ضمن سوق عمان المالي بعدد 363 فرد تم اخذ ارائهم، وذلك لقياس واختبار فرضيات الدراسة التي وضعتها.

حيث توصلت الدراسة بعد تحليل البيانات التي حصلت عليها من اجابات افراد العينة مستخدمةً برمجية التحليل الاحصائي "SPSS" الى:

- أنَّ أثر تطبيق هذه الخدمات البنكية الالكترونية بلغ تقريباً 64%، في البنوك التجارية الاردنية حسب وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية.
- ومن وجهة نظر العاملين ايضاً والذين اتفقوا على توسط هذا التاثير بأن هنالك تـــاثير دال احصائياً عند مستوى الدلالة الفا للخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية، حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00.
- من خلال اجابات افراد عينة الدراسة تبين ان هذه الخدمات لها تاثير علـــى ربحيـــة البنوك وبمستوى تاثيري متوسط (اي ان الخدمات البنكية الالكترونية تساهم في زيادة ربحية البنك لكن بشكل متوسط) والبالغ 3.221.

وفي ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، توصي الدراسة بالأتي :

- ضرورة التوسع في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك الاردنية التجارية.
- تدارك التطورات والتوسعات التكنولوجيا وتطبيقها والتوسع بها لتتلائم ومـــدى تلبيـــة رغبات العملاء ومستوياتهم بما يتعلق بالخدمات الالكترونية البنكية.

الكلمات المفتاحية : البنوك الالكترونية، الخدمات البنكية الالكترونية، البنوك التجارية، ربحية البنوك.

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

1 -1. المقدمة

في السنوات الأخيرة تطورت الخدمات وآلية عمل البنوك عالميا بحيث أصبحت نـــواة لكافة الأعمال المالية والتجارية الادخارية والاستثمارية، ولم يكن الأردن بمعـــزل عـــن هـــذا المنظور، إذ سعت كافة الجهات المعنية في ظل هذا الإطار لتطوير الخـــدمات وآليـــات العمـــل المصرفي بما يتوافق وسلم التطور العالمي، بدءاً من البنية التحتية لمنظومات شـــبكات الـــربط الواسعة وصولا إلى أرقى النظم البنكية ونظم الدفع الإلكتروني وتوفير أفضل الخدمات للزبائن. كل ذلك كان واضحا بحيث أصبح هنالك منافسة قوية بين بنوك القطاع العام والخاص في مجال تحسين الخدمات وجلب الزبائن وتقديم أفضل العروض.

إن التطور التقني المطرد في الصناعة البنكية من ناحية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنوك وتنوعها، وزيادة تعقيد العمليات البنكية في سوق صفته المنافسة الشديدة. ولمقابلـــة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحـــيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتهـــا بطريقة سليمة وبالأخص الآثار السلبية على ربحية البنوك.

وللربح مفهوم محاسبي وآخر اقتصادي، فمن الناحية المحاسبية، هو عبارة عن زيادة الإيرادات الكلية على التكاليف الكلية خلال فترة زمنية معينة، أمّا من الناحية الاقتصادية، فالربح هو عبارة عن الزيادة في الثروة، والتي تتضمن زيادة الإيرادات المتحققة عن تكاليفها مضـــافاً إليها تكاليف الفرص البديلة.

وتسعى البنوك التجارية إلى تحقيق هدف زيادة ثروة الملاك عن طريق تحقيق أرباح ملائمة، أي لا تقل عن تلك التي تحققها المنشآت الأخرى، والتي تتعرّض للدرجة نفسها من المخاطر، وتوزيعها عليهم بعد الاحتفاظ بجزء منها على شكل احتياطيات إجبارية واختيارية ومخصصات متنوعة، وأرباح غير معدّة للتوزيع.

ولتحديد مدى قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من أمواله المستثمرة، فإنّه يتمّ الاعتماد على عدّة نسب التي هي موضع اهتمام الملاك والمودعين، إذ أنّ الملاك تهمهم النسب لأنها تحدد مقدار التغيير في ثرواتهم، وتهم أيضاً المودعين والمقرضين، لأنّ عدم كفاية الأرباح يُعدّ مؤشراً على عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه الآخرين (طارق، 1999).

من هنا بإمكاننا أن نقول إن الخدمات البنكية احد الضروريات الممكنة لزيادة ربحية البنوك. وكما نعلم فهذه الأعمال تختلف من شكل لأخر، ونظراً لاعتماد هكذا خدمات في محورها الأول على الانترنت وعلى شبكات الاتصال اللاسلكي، فهي بالتالي أكثر عرضة للمخاطر البنكية سواء على مستوى البنوك أو على مستوى عملاء البنوك. ففي وقتنا الحالي، هناك الكثير من التهديدات الالكترونية الموجهة إلى عملاء الخدمات البنكية الالكترونية، وأكثرها وضوحاً هي غارات التصيد (Hackers) و البرامج الضارّة. وهذا بالطبع على مستوى مستخدمين الانترنت، "فالتصيّد هو أحد الأنشطة غير القانونيّة و يمثل محاولات الحصول على معلومات شخصية و سرية مثل اسم المستخدم، كلمات المرور، أرقام بطاقات الائتمان، الأرقام السرية للبطاقات، عن طريق الخداع بإرسال رسائل بريد مزيّفة تدّعي أنّها من مؤسسات شرعية أو حتى من البنك نفسه. إن هجمات التصيد غير موجهة نحو البنوك فقط، بل إلى عملاء البنوك أيضاً (حسين ومعراج، 2004)".

من هنا أحست الباحثة بمشكلة الدراسة والتي لخصتها بأن الأشخاص الذين يملكون حسابات في البنوك ويستعملون الخدمات البنكية الالكترونية هم مستفيدون ومعرضون للخطر في نفس الوقت، والبنوك كذلك الأمر مستفيده ومعرضه للخسارة في أرباحها بنفس الوقت، لذا تطلب الأمر دراسة الأثر المترتب من تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية في الأردن من خلال وجهة نظر العاملين فيها.

1 -2. مشكلة الدراسة

مع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من الخدمات البنكية التي تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد وتسهل العمليات لدى العميل وخصوصا العملاء المستثمرين (اصحاب رؤوس الاموال). وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتنافس بين البنوك جاءت البنوك بخدمات الالكترونية ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات مصرفية الكترونية متنوعة وبتكاليف منخفضة ومختصرة الوقت والمكان.

تظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية، الكبيرة منها والصغيرة. ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك واختيار الأنسب منها، وبالتالي زيادة اكبر في التعامل مع البنك الأنسب بخدماته الالكترونية، وزيادة أفضل في عمليات الإيداع والصرف والفوائد وكافة أعمال البنك التي كلها بالتالي تقود إلى الزيادة في الربحية.

ضمن هذا السياق تبرز إشكالية بحثنا في التساؤلات التالية :

- ما المقصود بالخدمات البنكية الالكترونية ؟ وما هي ابرزها ؟
- ما نسبة المخاطر المحتملة من الخدمات البنكية الالكترونية ؟
- ما المزايا التي تحققها الخدمات البنكية الالكترونية ؟

- ما هو مستوى تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية؟
- ما هو تاثير البنوك الالكترونية متمثلة بخدماتها على ربحية البنوك؟

1 –3. أهداف الدراسة

ان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة معرفة اثر تطبيق البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية بمعنى **(هل تساهم الخدمات البنكية الالكترونية في زيادة ارباح البنـــوك التجاريـــة)**، وجاءت هذه الدراسة إلى معرفة أهم الامور التي توضح لنا من خلالها أثر البنوك الالكترونيـــة متمثلة بخدماتها البنكية على ربحية البنوك التجارية، وذلك من خلال وجهة نظر العـــاملين فـــي البنوك التجارية الاردنية، ويتفرع عن هذه الدراسة الأهداف الفرعية التالية:

1– معرفة مفهوم البنوك الالكترونية وأنماطها، ومزاياها.
2– مقارنة بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية ومعرفة الدور الـــذي تقدمـــه البنـــوك الالكترونية عن التقليدية إن وجدت.
3– معرفة آلية وأشكال الخدمات البنكية الالكترونية، ومزاياها وعيوبها.
4– أهمية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية.
5– الخدمات البنكية الالكترونية والمخاطر المصاحبة لها .

1 –4. أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الربحية البنكية المتمثلة للبنك، وأهمية الدور الذي يقدمـــه الخدمات البنكية الإلكترونية على ربحية البنك، ودرجة الأمان وإقبال العملاء والتعامل مع هـــذه الخدمات الالكترونية. فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمـــل المصـــرفي، وعنوانـــه

الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فان البنوك لديها فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق في الاهتمام بهذه الخدمات.

إن اللجوء إلى الخدمات البنكية الالكترونية، هو لجوء لأحد وسائل المنافسة، وهو أيضا لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار أن هذه الخدمات توفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) لكن علينا أن نعلم أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الالكترونية ، لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسة أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل.

1 -5. فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم وضع الفرضيات العدمية التالية:

1. لا يوجد مستوى معين لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية.
2. لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية.
3. لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية تعزى لمتغيرات الدراسة الديموغرافية.

1 -6. بيانات الدراسة

طبقت هذه الدراسة على ستة بنوك تجارية للبنوك تمثل عينة الدراسة هي: (بنك القاهرة عمان، بنك الإسكان، البنك العربي، بنك الاردن، البنك الاردني الكويتي، البنك الاهلي) خــلال الفترة 2013-2014 .

1 -7. طرق جمع البيانات

تم الاعتماد على مصدرين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء هذه الدراسة وهما:

أ. **المصادر الأولية:** إستخدمت الدراسة الاستبيان للحصول على البيانات الأولية للدراسة، حيث قامت الباحثة بتصميمها بالاعتماد على الدراسات السابقة وتم تطويرها لتتناسب مع أهداف الدراسة.

ب. **المصادر الثانوية:** حيث تم الحصول عليها من المصادر المنشورة في الكتب والدراسات العلمية النظرية والتطبيقية، والرسائل والدوريات الجامعية، والسجلات المتعلقة بموضوعات الدراسة.

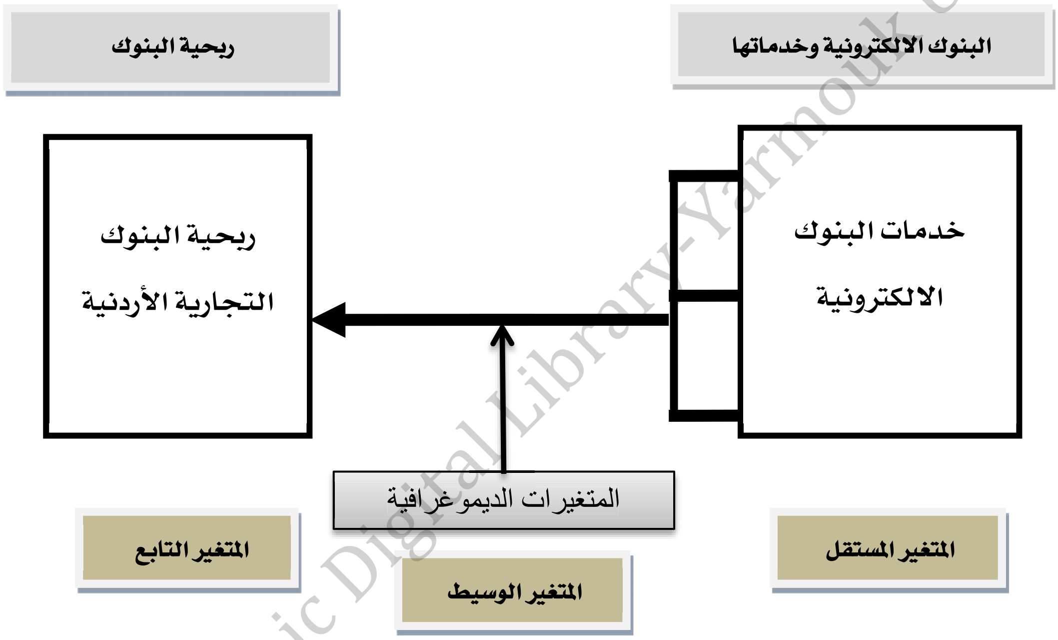
1 -8. هيكلية الدراسة

تتكون الدراسة من خمسة أبواب رئيسية مثلت بــ(الاطار العــام للدراســة، والاطــار النظري للدراسة، والدراسات السابقة، منهجية الدراسة والتحليل والنتائج)، حيث احتواب البــاب الاول على مشكلة الدراسة واهميتها وفرضيات الدراسة، وانوذج الدراسة المتبع، وجاء في الباب الثاني والثالث اهم الادبيات والدراسات التي تتعلق باطراف الدراسة، اما الباب الرابع والخامس فتناول الخطة المنهجية التي اتبعت في الدراسة (المنهج الوصفي التحليلي) والتي قاست وجهــة

نظر افرادة عينة الدراسة من خلال اداة الدراسة (الاستبيان) وتحليل ومناقشة اســتجاباتهم ثــم الوصول لاهم النتائج والتوصيات.

1 -9. أنموذج الدراسة

يعد الانموذج في الشكل رقم (1) التالي، الاسلوب الذي يبين الاثر بين متغيرات الدراسة (المستقلة، التابعة و الوسيطة)، والذي يبي كذلك الطريقة التي اتبعت في تحليل بيانات الدراسة.



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة (اعداد الباحثة)

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني
الإطار النظري

يتضمن الإطار النظري لهذه الدراسة مبحثين، يتناول المبحث الأول ماهية البنوك الإلكترونية، ويتناول المبحث الثاني البنوك التجارية وربحيتها، والتي تم تفصيلها كما يلي:

1 –2. ماهية البنوك الالكترونية

2.1 –1. مقدمة

هنالك تطورات جديدة في عالم الاقتصاد الرقمي، فبعد هذه الانطلاقة السريعة للاعمال الالكترونية **E-Business** والتجارة الالكترونية **E-Commerce** ثمة توجه متسارع نحو الاعمال الالكترونية اللاسلكية **Wireless E-Business** ، والبنوك الإلكترونية **E-Banking** موضوع دراستنا، والتي يتفرع منها جملبة من المفاهيم الفرعية، ابرزها مفهوم البنوك الخلوية **Mobile-Banking**، وعمليات الصرف الآلي **ATM**، ومراكز الاتصال الآلي **E-Communications** ، والبنك الرقمي **Digital-Bank**، والخدمات من خلال شبكة الانترنت و التلفاز، وغيرها. من اهم هذه المفاهيم الاعمال الالكترونية اللاسلكية، احد التجليات المتقدمة لحالة الدمج بين نظم الحوسبة والاتصال والمال والأعمال ، بل هي فتح جديد من فتوح التقنية في حقلي الاتصال والحوسبة مضيفة بعدا جديدا وهو سهولة وعمومية الاستخدام او ما يعبر عنه بايجاز (المستخدم)، وتعد ابرز تطبيق لفكرة تكاملية وسائل تقنية المعلومات وتسهيل استخدام فتوحها في جهاز واحد (سويسي، 2005).

ولقد أصبحت البنوك الالكترونية وبشكل مطرد، وسيلة رائجة لتقديم و توفير الخدمات البنكية في البلدان المتقدمة خاصة في المملكة المتحدة (مفتاح ومعارفي، 2007). والبعض من

البنوك والتي ظلت وبصورة تقليدية تركز جهودها على توفير خدماتها من خلال ما يعرف بشارع المال، فأنها وفي الوقت الحاضر تقدم خدماتها بالوسائل اللالكترونية.

وبالإضافة إلى ذلك ، فإن شركات جديدة وشركات تابعة قد ثم تأسيسها من اجل هدف أوحد ، ألا وهو تقديم الخدمات البنكية من خلال شبكة الانترنت. ولقد ظهرت للوجود ولأول مرة تقنية البنوك الالكترونية ، وتمت مزاولتها من قبل البنوك المركزية في الولايات المتحدة الأمريكية ولقد كان نظام الاتصال للإحتياطي الفيدرالي هو أول المبادرين للعمل بالتقنية الالكترونية ، بل وسجل أكثر من نصف مليون تحويل مالي عام 1920 (سويسي، 2005).

وبالرغم من أن بداية التقنية الالكترونية قد شهدت تزايداً في استخدام هذه التقنية، فإن المستند الورقي قد كان لا يزال مستعملاً في أغلب التحويلات المتدفقة ما بين الخزائن المشتركة و بين البنوك (الشمري والعبدلات، 2008). و على سبيل المثال فإن المستند الورقي قد كان مستخدما لتقديم التحويلات التي تتم الكترونياً من أجل أن يتم حفظ التحويلات الشفوية في نسخ معتمدة .

فالمقصود إذن بالبنوك الإلكترونية هو "إجراء العمليات البنكية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، وبذلك فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها . والانترنت يعد اوسع تطبيق للاعمال الالكترونية (كاهم وسيلة لاسلكية في الوقت الحاضر) في الاعمال البنكية الالكترونية وكذلك الخليوية او ما يعرف ببنوك الواب او بنوك الخليوي.

2.1 -2. ميلاد البنوك الإلكترونية وأساس فكرتها وتطورها

في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها ، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في ادارة الانشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي امسى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الاعمال والمال والاستثمار المالي، في ظل ذلك كله ، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ اعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، الى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوى موقعه كافة البرمجيات اللازمة للاعمال البنكية ، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من اداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل الى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والادارة المالية وغيرها (يوسف، 11:2012) .

ان البنوك الالكترونية – وتعرف ايضا ببنوك الانترنت او بنوك (الويب) (**Internet Banking** او **Web Banking**) – برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي، فانها لم تاخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي، فالبرمجيات التي تشغل البنك الالكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون، والفائدة من ذلك كبيرة، فالبنك او مزود البرمجيات ليس ملزما بارسال الاصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها، ويمكن بفضل ذلك ايضا ان يدخل العميل الى حساباته والى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان او أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي او البنك على الخط. كما ان تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلبا كالتزام على

البنك، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريـــف، وفـــوق ذلك كله فان البنك عبر الانترنت، او بنك الموقع، يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفـــة او شبيهة او مكملة لخدماته ، كمواقع اصدار وادارة البطاقات المالية، او امن المعلومات المتبادلة، او مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، او مواقع تداول الاسهم او أي مواقع اخرى تقـــدم أي نمط او نوع من الخدمات المالية او الاستشارية عبر البنك المستضيف او شـــركائه (ســـفر، 2006 : 11–19).

وتعود نشأة البنوك الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الإلكترونـــي، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريـــد فـــي الولايـــات المتحـــدة الأمريكية . وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Americard" عـــام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقـــاء "Carte Blue" من طرف ستة بنوك فرنسية . وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا "France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Memory Card) لتصبح عام 1992 كل البطاقات البنكية بطاقات برغوثيه او الذكية (Smartcard) تحمل بيانات شخصية لحاملها (مسعداوي، 2004 : 227–229)، وقسمت هذه البنوك من ناحية خدماتها الى:

- البنوك الافتراضية (بنوك الإنترنت) : تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف البنـــك العادي.

- البنوك الأرضية : وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية وخـــدمات البنـــوك الإلكترونية .

2.1 –3. مفهوم البنوك الإلكترونية.

البنوك الالكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقـــدم خـــدمات ماليـــة وحسب، بل موقعا ماليا تجاريا اداريا استشاريا شاملا ، له وجود مستقل الكترونيا على الشـــبكة العنكبوتية، بل ان احد اهم تحديات المنافسة في ميدان البنوك الالكترونية ان مؤسسات مالية تقدم على الشبكة خدمات كانت حكرا على البنوك بمعناها التقليدي او بمعناها المقرر في تشـــريعات تنظيم العمل المصرفي ، وليس غريبا ان نجد مؤسسات تجارية او مؤسسات تسويقية تمـــارس اعمالا مصرفية بحتة نتجت عن قدراتها المتميزة على ادارة موقع مالي على الشبكة ، واصبحت بنكا حقيقيا بالمعنى المعروف بعد ان كانت تعتمد – عبر خطوط مرتبطة بها (OnLine) – على البنوك القائمة (يوسف، 2012)، فبعض مواقع التسوق الالكتروني، كمتاجر بيع الكتب، اعتمدت على بنوك تجارية قبلت انفاذ عمليات الدفع النقدي وتحويل الحسابات، ووجدت هذه الشـــركات نفسها بعد حين تمتلك وسائل الدفع النقدي التقنية وتستطيع انشاء قواعد حسابات بنكيـــة خاصـــة بعملائها، وتمنحهم ضمن سياساتها التسويقية تسهيلات في الوفاء بالتزاماتهم نحوها، ومن حيث لم تكن تريد، امست مؤسسات تمارس اعمالا مصرفية، فتح الحساب، ومـــنح الاعتمـــاد، وادارة الدفع النقدي، ونقل الاموال، واصدار بطاقات الائتمان والوفاء الخاصـــة بزبائنهـــا ، وغيرهـــا (سحنون، 2002).

لذا يتضح لنا ان البنوك التي يتم التعامل بها الكترونياً تمثلت بالبنوك التقليدية التي تقـــدم خدمات بنكية الكترونية (قديمة المنشأ–تقليدية) لديها خدمات تقليدية والكترونية، وبنوك الكترونية

حديثة (على الخط–Online) جميع خدماتها الكترونية، وتناولنا خلال دراستنا البنوك التقليدية التي تقدم خدمات الكترونية، وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الالكترونية إلى عاملين أساسيين (رحيم و معراج، 2004) :

1- تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية إما في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والناتجة عن عولمة الأسواق .

2- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، أو ما يعرف "بالصدمة التكنولوجية" والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة للعامل الأول .

2.1 -4. أنماط البنوك الإلكترونية وأهم متطلباتها.

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونيا ، وسيظل معيار تحديد البنك الالكتروني مثار تساؤل في بيئتنا العربية الى ان يتم تشريعيا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل، أثبتت أن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك على الأنترنت تتمثل في (يوسف، 2012 : 14):

- **الأول : الموقع المعلوماتي Informational Site** : يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية .
- **الثاني : الموقع الاتصالي Communicative Site** : يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، وتعديل معلومات القيود والحسابات ،الاستفسارات .
- **الثالث: الموقع التبادلي Transactionnel Site :** ويمكن من خلاله أن يمارس البنك نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد قيمة

الفواتير، وإدارة التدفقات النقدية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخــل البنــك أو خارجه (من الخدمات المقدمة).

ان غالبية البنوك في العالم قد انشات بشكل او باخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع الى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة البنكية عن بعد ومن خلال الانترنت، ويعتمد الفهم الصحيح لكل مستوى من المستويات المتقدمة يتطلب الوقوف على الخدمات التي يباشــرها البنك في كل مستوى، ويوضح الجدول رقم (2-1) الخدمات البنكية لكل نــوع مــن الانــواع المتقدمة (سحنون، 2002) .

الجدول رقم (2-1) انماط البنوك الالكترونية ومحتوى الخدمات الموافقة لكل نمط منها

Information delivery - معلومات التسليم		
Advanced interactivity level	**Intermediary level of interactivity**	**Basic interactivity level**
Use customizing resources تخصيص استخدام الموارد	Intermediary level of interactivity المستوى المتوسط من التفاعل	Electronic brochure المنشورات الالكترونية
Some subscription option بعض خيارات الاشتراك	Report downloads تقارير التحميل	Promotional information المعلومات الترويجية
Advertisement الإعلان	Recruitment forms استمارات التوظيف	Ways for contact the bank طرق الاتصال بالبنك
Discussion groups. مناقشة المجموعات	Hot links to other sites نشر اهم الروابط في مواقع مختلفة	Special offer announcements اعلانات العروض الخاصة
Banks use the Web to improve relationship with customers **تستخدم البنوك الانترنت / الويب – لتحسين العلاقة مع العملاء**		
More advanced technologies, such as videoconference أكثر التكنولوجيات المتقدمة، مثل مؤتمرات الفيديو	advising tools (as calculators, for example) تقديم المشورة وأدوات مختلفه (كما الآلات الحاسبة، على سبيل المثال)	e-mail and forms are the ways a client has to make suggestions and complains البريد الإلكتروني والنماذج هي الطرق الممنوحه للعميل ليقدم اقتراحاته والشكاوى التي تواجهه
The Web is a vehicle for the most common transactions **الانترنت / الويب – أكثر الوسائل شيوعاً للمعاملات**		
Promoting the use of some e-cash as a way to develop transactions through the Web. تشجيع استخدام بعض النقود الإلكترونية كوسيلة لتطوير المعاملات من خلال شبكة الإنترنت.	A client can have access for information on accounts through balance and statement يمكن للعميل الحصول عن معلومات عن الحسابات من خلال التوازن وتصريح له صلاحيات به	Opening accounts فتح الحسابات

	Fund transfer تحويل / نقل الاموال	Requesting products and services. طلب المنتجات والخدمات
	Bill payments تسديد الفواتير المختلفة	Card requests بطاقات العملاء
	Client has to have some access to the bank database للعميل أن يمتلك بعض صلاحيات الوصول إلى قاعدة بيانات البنك	Investment and credit applications تطبيقات الاستثمار والائتمان

المصدر: سحنون، 2002، الجهاز المصرفي والبطاقات البلاستيكية

ولنجاح هذه الانماط فإن للبنوك الالكترونية العديد من المتطلبات، وتتمحور في خمسة متطلبات هي (سفر، 2006 : 26-34):

1. البنية التحتية التقنية

وتتمثل في عنصريها التاليين:

1) **البنية التحتية:** يقف في مقدمة متطلبات البنوك الالكترونية وبالعموم اية مشروعات تقنية ، البنية التحتية التقنية ، والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن ان تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات (ICT) infrastructure ذلك ان البنوك الالكترونية تحيا في بيئة الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية ، والمتطلب الرئيس لضمان اعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة، يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديدا السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، فلا تحيا الشبكة واعمالها دون تزايد اعداد المشتركين الذي يعوقهم – في الوطن العربي تحديدا – كلفة الاتصالات، والتي وان كانت قد شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسالة ربما تمثل اهم تحد امام بناء البنوك الالكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة. كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم

الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير اهم دعامة للتجارة الالكترونية ، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات .

2) **تقنية المعلومات:** والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس ، بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية.

2. الكفاءة الادائية المتفقة مع عصر التقنية:

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الاداء والتواصل التاهيلي والتدريبي ، والاهم من ذلك ان تمتد كفاءة الاداء الى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والادارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني.

3. التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات :

ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الاخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ ان البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، انها تنتظر اداء الاخرين، وربما يكون المبرر الخشية على اموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهو امر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد واعداد العدة ، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك .

4. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والادارية والمالية :

والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط او مع البنى التقنية فقـط وانمـا مـع الافكـار والنظريات الحديثة في حقول الاداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي ، تلك الافكار التي تجيء وليد تفكير ابداعي وليس وليد تفكير نمطي .

5. الرقابة التقييمية الحيادية :

ان واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي ، ومن هنـا اقامـت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية واداء مواقعها . ويتعين ان نحذر من مصيدة الارتكان الى عدد زائـري الموقع كمؤشر على النجاح ، اذ يسود فهم عام ان كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنـه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

2.1 -5. مزايا البنوك الإلكترونية.

ان الزبون بحاجة للحصول على حل لمشكلته وليس مشاهدة عرض يقدم له ، هـذه اول الحقائق التي يمثل ادراكها مبرر وجود البنك الالكتروني بل اساس نجاحه ، لهذا كـان موقـع شركة E-Loan المتخصصة بالاقراض الالكتروني – على سبيل المثال – مميزا بـين سـائر المواقع الشبيهة ويميزها عن جهات الاقراض غير الالكترونية ، لانه ليس مجرد موقع يعرض الاقراض بالوسائل التقنية ، بل لانه يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم وخياراتهم المتطلبة لحل مشاكلهم ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتفق مع رغبة وطلب العميل (الشمري والعبدلات، 2008) .

ان البنوك غير الالكترونية ، تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حلولا شاملة او تقدم حلولا جزئية بكلف عالية ، فاذا علمنا ان التنافس على اشده في سوق العمل المصرفي ، وعنوانه الخدمة الشاملة والاسرع بالكلفة الاقل ، فان البنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات افضل للمنافسة والبقاء في السوق ، وببساطة ، فان الظن ان البنك الالكتروني مجرد ادارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ ، لان التقنية تتيح للزبون بذاته ان يدير مثل هذه الاعمال ولا يأبه بها ، ان وجود البنك الالكتروني مرهون بقدرته على التحول الى موقع للمعلومة ومكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة ، انه مؤسسة للمشورة ، ولفتح آفاق العمل ، انه مكان لفرص الاستثمار وادارتها ، مكان للخدمة المالية السريعة باقل الكلف ، مكان للادارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت ، مكان لما يمكن ان تسميه، وقفة التسوق الواحدة (One–stop shopping). كموقع www.IntuitQuicken.Com اذ يلحظ المستخدم ان هذا الموقع يقدم خدمات مالية وضريبية واستشارية واستثمارية ويعرض حزما من الخدمات الشاملة تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم (شول و مدوخ، 2005).

كما ان الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لمواقع التجارة والاعمال الالكترونية يقدم مبررا لبناء البنوك الالكترونية ، فشركات التامين النفط، الطيران، الفنادق، تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط او الدفع الالكتروني ، وهي عمليات تستلزم – ان لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي – وجود حسابات بنكية او حسابات تحويل او نحوها ، وترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار اليها الى ممارسة اعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل المصرفي المتخصصة .

واللجوء الى البنوك الالكترونية ، لجوء لاحد وسائل المنافسة ودرء مخـــاطر المنافســـة المضادة، وهو ايضا لجوء الى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من المـــوظفين ولقاء كلف اقل ، باعتبار ان البنك الالكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجـــود الفعلـــي للبنـــك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) لكن علينا ان نعلم ان الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين ان تعود للبنك نفسه ، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الالكترونيـــة ، لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسة اخرى وهي ان الوفرة في كلفة الخدمـــة عائـــد تشاركي بين البنك والعميل ، ومن هنا كانت بدلات تقديم الخدمة للعميل اقل بكثير ممـــا يؤديـــه بالنسبة للخدمات الشبيهة غير الالكترونية (الحداد وآخرون، 2012).

قد لا يكون صحيحا القول ان الاتجاه الحتمي نحو البنوك الالكترونية يوجه رسالة الـــى البنوك التقليدية – كما يسميها – مضمونها ان اللعبة قد انتهت ، (Game is Over) ، ربما فـــي ذلك مبالغة ، فلا يزال العمل البنكي – سيما ضمن محاولاته اللحاق بركـــب التقنيـــة واســـتثمار التكنولوجيا – قائما ومزدهرا ، لكن الخشية من تطورات دراماتيكية في وقت لا تتوفر لنا القدرة ولا الخيارات للتوائم معها ، او ربما نكون عندها قد تاخرنا كثيرا في ظـــل حقيقـــة ان الوجـــود المبكر على الشبكة عامل هام من عوامل النجاح .

وتنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبيـــة لاحتياجات العميل المصرفي وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنـــوك المنافســـة، وفيمايلي توضيح لمجالات تميز البنوك الإلكترونية (الجنبيهي، 2006 : 14–18) :

1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء .

2- خفض التكاليف.

3- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.

4- زيادة كفاءة البنوك الالكترونية.

5- خدمات البطاقات. (نجار، 2006).

وعموما تتيح البنوك الالكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إلا أن التحدي الأكبر يتمحور حول مدى فعالية هذه البنوك في كسب ثقة العملاء فيها وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية (راضي و عزت، 2001).

2.1 -6. عوامل نجاح البنوك الإلكترونية وأهميتها.

تعد البنوك الالكترونية ذات أهمية جيده لما تقدمه لعملائها من سرعة انجاز وتلبية خدمات سواءً من طلبهم الخاص أو من قبل البنوك نفسها بخدماتها الاعتيادية، وإن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الأنترنت يحقق فوائد كثيرة عائدة اقتصاديا وربحياً على البنك، من أهمها مايلي (الحسين، 2002): تخفيض النفقات التي يتحملها البنك يجعل تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك. توجه البنوك العالمية نحو شبكة الأنترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات. يساهم الأنترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات البنكية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة. البنوك الإلكترونية تؤدي إلى تسيير التعامل بين البنوك، وبناء علاقات مباشرة، وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

الانترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.

مما سبق فان نجاح البنوك الالكترونية بالتاكيد يعود على العديد من العوامل الضرورية والمهمة والتي على البنك ان يعتمدها في إقامة نظام للصيرفة الالكترونية ويقتضي الالتزام بهذه العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي (بوقوم ومعطي، 2007):

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة .
- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات البنــوك الالكترونيــة، بدايــة مــن وضــع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية .
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل .
- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية .
- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة .

2.1 -7. وسائل الدفع الالكتروني والخدمات الالكترونية

تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، ويقصد بالدفع الالكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية .

1. **<u>البطاقات البنكية</u> :** أو البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف .

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع هي (مفتاح و معارفي، 2007) :

أ- **بطاقات الدفع** : تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناءا على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

ب- **البطاقات الائتمانية** : وهي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع آجل لقيمتها.

ت- **بطاقات الصرف الشهري** : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر). تصدر البطاقات البنكية من طرف مجوعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها (مشري، 2009):

- فيزا Visa international : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .
- ماستر كارد Master carde international : هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200مليون دولار .

- أمريكان إكسبرس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:
  - إكسبرس الخضراء : تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
  - إكسبرس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية .
  - إكسبرس الماسية : تصدر لحامليها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حامليها حساب لديها .
- دينر كلوب Dinner Club : من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقاتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل :
  - بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء .
  - بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال .
  - بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران .

2. **<u>النقود الالكترونية</u>** : بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت "النقود الالكترونية" أو "النقود الرقمية" والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل (النجار وآخرون، 2006).

وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين :

- حامل النقد الالكتروني Holder Electronic Cash: يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة .

- النقد الافتراضي Default Cash: عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شبكات الانترنت .

3. **الشيكات الالكترونية :** وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني (بوقوم ومعطي، 2007)، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك .

4. **البطاقات الذكية :** تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل البنكية (حماد، 2003). إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المندكس "Mondex Card" التي تم طرحها لعملاء البنوك وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها (حداد وآخرون، 2012):

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل .
- سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لايمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة .
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية .
- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول .
- يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول .

وتوفر البنوك لعملائها كذلك العديد من المزايا التي تسهم في تلبية متطلباتهم ونذكر منها مايلي (نجار، 2007) :

- ❒ بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة .

- ❒ بالنسبة للتاجر : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .

- بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار.

وكما نعلم فمقابل كل مزايا ربد من توفر وتواجد بعض العيوب، وعيوب البنوك الالكترونية على سبيل الحصر، فنجدها فيما يلي (نجار، 2007):

- بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .

- بالنسبة للتاجر : إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.

- بالنسبة لمصدرها : أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .

هذا فيما يتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني، ويوجود هنالك اصناف متعددة للخدمات الالكترونية، سنتطرق لها بالمختصر المفيد فيما يلي:

أصناف الخدمات البنكية الالكترونية

نستعرض اهم الخدمات البكية الالكترونية والوسائل المتصلة (الحسين، 2002) فيم يلي:

1) البنوك الالكترونية من خلال الصرافات الالكترونية :

من وسائل البنوك الالكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات البنكية وتتمثل فيما يلي :

1- الموزع الآلي للأوراق او ما يطلق عليها بـ**ATM . Automated teller Machine:** هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع والجدول (2-2) يوضحها:

جدول رقم (2-2) الموزع الآلي للأوراق D.A.B

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق D.A.B	• يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب • يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى • يعمل دون انقطاع	• جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة • هذه الأخيرة نسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	• تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر: نعمون وهاب، 2004

2- **الشباك الآلي للأوراق Gate Automated Banking** هو **أيضا ATM :** أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر وكل ذلك متصل بالحاسوب الرئيسي للبنك، والجدول (2-3) يوضحها:

جدول رقم (3-2) الشباك الآلي للأوراق G.A.B

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الآلي للأوراق G.A.B	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	- يستعمل من كرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون المستعجل

المصدر: نعمون وهاب،" مرجع سابق "، ص: 274.

3- **نهائي نقطة البيع الالكترونية Pointe Of Sale (POS)** تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا، والجدول (4-2) يوضحها:

جدول رقم (4-2) نهائي نقطة البيع الالكترونية POS

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي نقطة البيع الالكترونية POS	- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن

المصدر: نعمون وهاب،" مرجع سابق "، ص: 275.

2) خدمة البنوك الالكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي "Phone Bank"

مع تطور الخدمات البنكية على مستوى العالم أنشأت البنوك التجارية خدمة " الهاتف " لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية وتفادي البنوك طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية)، تقدم هذه الخدمة

بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك أين تمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال الرقم السري الخاص به.

3) <u>أوامر الدفع البنكية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية (راضي وعزت، 2001):</u>

تأسست خدمات المقاصة الالكترونية عام 1960 "Banker Automated Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز. كما يتم تسوية المدفوعات البنكية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) "Real Time Settlement System" ضمن خدمات المقاصة الالكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير .

2.1 –8. أهم مخاطر و تحديات البنوك الالكترونية.

في ممارسة البنوك لأعمالها الالكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيمايلي (مشري، 2009):

1. **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية .

2. **مخاطر الاحتيال** : وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية.

3. **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني** : قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .

4. **مخاطر قانونية** : تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات البنكية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أوالمستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها،علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية (شول و مدوخ، 2005).

5. **مخاطر فجائية** : مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض البنكية ، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أوفي سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم – الدفع و التسديد – يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها،وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق .

6. **مخاطر تكنولوجية** : ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يـؤدي إلـى القصـور فـي أداء العمليـات الالكترونية بشكل صحيح .

أما بالنسبة للتحديات فالبنوك قد تواجه جملة من التحديات القانونيـة والتـي تتعلـق بخدماتـه الالكترونية، نوجز منها مايلي (الجبنهي، 2006):

1. **تحديات التعاقدات البنكية الالكترونية ومشكلات الاثبات**

اول المفاهيم المتعين ابرازها ان الكثير يخلط بين مفهومين في حقل العقود وتقنية المعلومات، ذلك ان تأثر العقود بما افرزته تقنية المعلومات يتحقق في طائفتين من العقود، اولها: **العقود التقليدية المبرمة بالوسائل الالكترونية (التعاقد عبر شبكات المعلومات)، حيث** تقوم العقود بوجه عام من حيث اركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق ارادتي المتعاقدين، والسبب المشروع والمحل المشروع، وقد اثارت وسائل الاتصال الحديث التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها، كما في التلكس والفاكس، والحقيقة ان وسائل الاتصال التقنية تثير عددا من المسائل اولها واهمها بل تعد موضوع هذا الاشكال، مسألة اثبات الانعقاد ومسائل التعاقد (وقد اتجهت المواقف القانونية والقضائية والفقهية الى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في اثبات الواقعة وصلاحية الدليل محل الاحتجاج وتحقق فوق ذلك وظيفتين :- امكان حفظ المعلومات لغايات المراجعة عند التنازع ، والتوسط في الاثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة او سلطات الشهادات التعاقدية ، ومن هنا قبل نظام (سويفت) التقني لغايات الحوالات البنكية – وكذا نظامي شيبس وشابس ونحوهما – وكذلك قبل التلكس لتحقيقهما هذه الطبيعة والوظائف، في حين بقي الفاكس خارج هذا الاطار ومجرد دليل ثبوت بالكتابة او بينة مقبولة ضمن شرائط خاصة ، ومن هنا ايضا اثارت وتثير الرسائل الالكترونية

عبر شبكات المعلومات كالانترنت والرسائل المتبادلة عبر الشبكات الخاصة (الانترانت) والبريد الالكتروني مشكلة عدم تحقيق هذه الوظائف في ظل غياب المعايير والمواصفات والتنظيم القانوني الذي يتيح توفير الطبيعة المقبولة للبينات وتحقيق الوظائف التي تجيز قبولها في الاثبات (سحنون، 2002).

2. أمن المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية :

ان امن البنوك الالكترونية وكذلك التجارة الالكترونية جزء رئيس من امن المعلومات (IT Security) ونظم التقنية العالية عموما ، وتشير حصيلة دراسات امن المعلومات وما شهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين عاما المنصرمة ان مستويات ومتطلبات الامن الرئيسة في بيئة تقنية المعلومات تتمثل بما يلي (سبيكر، 2000):

1. الوعي بمسائل الامن لكافة مستويات الاداء الوظيفي.
2. الحماية المادية للتجهيزات التقنية.
3. الحماية الادائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين).
4. الحماية التقنية الداخلية.
5. والحماية التقنية من المخاطر الخارجية .

3. **تحديات وسائل الدفع :**

وهذا تحد قديم جديد ، اذ تتسارع وسائل الخدمة الالكترونية منذ سنوات دون ان يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها ، فاذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجا ومقبولية عالية فانها للان تثير العديد من المسائل القانونية في حقلي الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات اطراف العلاقة فيها ، واذا كان مقبولا فيما سبق الارتكان للعقود المبرمة بين اطراف علاقات البطاقات الائتمانية لتنظيم مسائلها فانه ليس مقبولا التعامل بذات الوسيلة مع

تحديات المفهوم الجديد للمال ولوسائل الوفاء به بعد ان بدا الاتجاه نحو المال الرقمي او القيدي او الالكتروني كبديل عن المال الورقي، فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئا فشيئا، وهنا تظهر اهمية البنوك كمؤسسات ذات اثر في توجيه المؤسسة التشريعية الى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الالكتروني ووسائله وقواعد واحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر الاهمية الى تهيئة بناء قانوني لادارات البنوك القانونية يتيح لها مكنة التعامل مع تحديات البنوك الالكترونية ان اختارت دخول هذا الميدان، ولا نبالغ اذا قلنا ان جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد تمثل اهم ضمانة لنجاح المسيرة ، لانه ان كان يعتقد ان وسائل التقنية ستمنع مشكلات القانون فانه محض وهم ، اذ تخفي عوالم البنوك الالكترونية وتحديدا مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات ومشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات ، حزمة معتبرة من المشكلات والنزاعات المتوقعة تتطلب جاهزية تتفق مع مخاطرها واخيرا ربما يكون من المفيد ان نتذكر ان القوالب الجاهزة من الاتفاقيات والعقود والتعليمات والقوانين المنقولة عن نظم قانونية اخرى ومؤسسات اخرى لا تفي دائما بالغرض لما لكل ساحة من خصوصياتها ولما لكل منشأة من اعتباراتها واولوياتها الخاصة ، وبقدر اهمية الاطلاع على تجارب الغير فان الاهمية في قدرها الاكبر تكمن في فهم الاحتياجات الداخلية وموائمة الحلول مع هذه الاحتياجات مستفيدين مما لدى الغير من حلول ووسائل (سفر، 2006) .

4. تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير والإشرافية :

عرفنا ان البنوك الالكترونية ليست مجرد موقع بنك وعميل ، انها بيئة من العلاقات المتعددة جزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الاعمال ، اما تلك التي يعتمد البنك عليها في خدمة البنوك الالكترونية او تعتمد هي عليه في خدمات ترتبط بنشاطها (سبيكر، 2000). وتثير مسائل الاشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة ، اولها تحدي المعايير التي

تضع البنك ضمن بيئة التواؤم مع تشريعات وتعليمات جهات الاشراف ، وعلينا ان نظل متيقظين الى ان محتوى تعليمات جهات الاشراف في حقل البنوك الالكترونية اما انها غائبة في هذا الوقت او غير واضحة المعالم ، وفي كل وقت يمكن ان تكون ثمة معايير لا نجد انفسنا مهيئين بشكل صحيح للتوائم معها (سفر، 2006).

5. التحديات الضريبية :

ان الاعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع او المكان بالنسبة للنشاط التجاري ، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط . اضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص . كذلك فان الاعمال الالكترونية المتحركة من حيث خوادمها التقنية قد تهاجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الاسهل والاكثر تشجيعا ، وهذا الامر تنبهت له امريكا فقررت عدم فرض ضرائب على انشطة الاعمال والتجارة الالكترونية ، وتتنبه الان اوروبا لخطورة التوجه الامريكي في هذا الصدد . وفرض الضرائب على هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع . والاهم تعاونا وتنسيقا اقليميا ودوليا . ان اتجاه منظمة التجارة العالمية (WTO) في هذا الحقل عبر عنه التصريح الوزاري الصادر في نيسان 1998 عن مجلس منظمة التجارة العالمية الذي طلب من المجلس العام للمنظمة اجراء دراسة شاملة وبناء برنامج بحثي لمعالجة هذه المسألة وكانت نتيجة توجهات المجلس العام ونشاطه الاتفاق على ان " لا تَفرض رسوم جمركية على التبادل الإلكتروني"، والمطلوب من الاستراتيجية الوطنية للاعمال والتجارة والبنوك الالكترونية، دراسة تأثير الضرائب على النشاط الالكتروني، وحالة التعارض بين مواقف المتحمسين للاعمال الالكترونية وحرس الاعمال التقليدية، ومعالجة ما تفرضه النصوص القائمة من ضرائب ورسوم في مختلف المناحي واتصالها بالاعمال الالكترونية بالنسبة للبائع والمشتري ومقدم الخدمة ومتلقيها، والاهم من ذلك

الموازنة بين حماية جهات الخدمة الوطنية وجهات الخدمة الدولية التي تملك قدرات تقديم الخدمة الالكترونية اكثر من المؤسسات الوطنية في الدول النامية (سبيكر، 2000).

و على البنوك ان تدرك ان التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة على التواجد على الانترنت ، ذلك ان تقييم مواقع البنوك يخضع ايضا لاعتبارات اخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الاخرى، ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الانترنت وحاجتها الى استراتيجيات امنية وتسويقية وتصميمية تختلف عن البنوك العادية ، لها اثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته ، لهذا اعتمدت معايير مختلفة ، منها على سبيل المثال المعايير التالية :

- نطاق تقديم البنك للخدمة وشمولها خدمات اضافية لخدمات البنوك الالكترونية التفاعلية.
- مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية .
- عدد وانماط ونوعية الخدمات الالكترونية المقدمة .
- مستوى الامن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة
- آليات العمل والمعايير المتبعة
- بساطة الاجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية
- حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الالكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة او الاضافية .
- مستويات النماء وتطوير الاعمال مقيسة باتجاهات النماء في بيئة الانترنت .
- مقاربة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة البنكية وسوقها البشري والانمائي والفئة التي تصنف ضمنها .

– الاطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك.

– الاطار التفاعلي مع الزبون .

– الوجود الاضافي والفعلي لموقع البنك على الارض وقدرة الوصل الى مواقع خدماته الفعلية.

وبتدقيق هذه المعايير وغيرها يلاحظ ان جهة التقييم لم تعد بالضرورة جهة مصرفية بل ان غالبية هذه المعايير يقوم بها مستشارون تقنيون او امنيون او قانونيون او نحو ذلك وخلاصة التقييم تكون محلاً للمواد الاعلامية المختلفة مما يضع البنك في تحد التاثير بالراي العام او تاثر الراي العام باية اخفاقات (يوسف، 2012).

وفيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنوك الالكترونية او يسعى الى توفير حماية فاعلة لنشاطه الذي بدأه في هذا الحقل ، يتعين ان تنطلق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة ان الحماية القانونية لها ذات القدر من الاهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق . ولترجمة هذا الاساس الى مهام وخطط يتعين تهيئة كادر قانوني عارف مدرك لطبيعة المخاطر المحتملة جاهز لمواجهتها ، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط ، انما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها ادراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل ، وقد اظهرت الدراسات التحليلية ان نمط ووسائل اداء وطبيعة معارف العاملين في حقل الحماية القانونية لمشاريع الاعمال الإلكترونية تتميز محتوى وشكلا وتكتيكا عن نمط ووسائل واداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل . كما ان أهم عناصر استراتيجيات الاداء القانوني لمشاريع تقنية المعلومات عموما بناء قواعد المعلومات المتطورة على الدوام التي تكفل بقاء الادارات القانونية على اطلاع على كل جديد لان ما يحدث لدى الغير

اصبح على قدر كبير من الاهمية في ظل ما تثيره هذه الاعمال من مشكلات تنازع القوانين والاختصاص (يوسف، 2012) .

ان القرن الحادي والعشرين، استلزم ولما يزل يتطلب، تحليلا شاملا (COMPREHENSIVE ANALYSIS) للخدمات والمنتجات المالية الالكترونية وللتجارة الالكترونية، كمدخل لتحديد سمة البنوك الالكترونية، بنوك القرن، ولا يستقيم الوعي بهذه المؤسسة الجديدة من مؤسسات علم الادارة والمال، بل لا يتعين اقتحام عوالمها دون :

- تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتمة (ELECTRONIC FINANCIAL SERVICES) ، كما ونوعا .
- تحديد المخاطر المالية والادارية المحتملة (مخاطر الاعمال)
- تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المتطلبة لهذا النمط المستجد من الاعمال وبشكل خاص اعتماد معايير الامن والخصوصية .
- تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الالكترونية وحلولها .
- فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الانترنت عموما والبنوك الالكترونية على وجه الخصوص .
- وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق انشطة العمل البنكي الالكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث للموائمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع .

ان ادراك البنوك الالكترونية ، نظاما واستراتيجية ومنافع ، منوط كمتطلب سابق معرفة استراتيجيات التجارة الالكترونية ومعرفة نطاقها وعلاقتها بعمليات اتمتة الأعمال وادارتها ،

والتمييز بين طوائف وصور التجارة الإلكترونية ومعرفة كيف يمكن ان تطبق التجارة الالكترونية ومتطلباتها وتحدياتها، وبعد الاحاطة بهذا المتطلب السابق ، يتعين ادراك تأثير خدمات الخطط التكنولوجية على العمل البنكي . وادراك مدى وكيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية . ووصف المشكلات التي تخلقها التقنية في بيئة العمل البنكي ، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد ربحية من خلال البنوك الالكترونية و تحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي (الشمري والعبدلات، 2008)

2.1 –9. مقارنة بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية.

يتيح الانترنت المصرفي للعملاء فرصة للتسوق الجيد وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمعلومات البنكية ، ومن هذا المنطلق لأهمية البنوك الالكترونية نوضح فيمايلي مقارنة بين العمل المصرفي الالكتروني والتقليدي من ناحية التكاليف في توزيع المنتجات البنكية والجدول (5–2) يبين ذلك:

جدول رقم (5–2) فرق التكلفة بين القنوات التقليدية والانترنت (بالفلس)

	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعاملات البنكية	تذكرة الطيران
القنوات التقليدية	3,32 –2,22	15,00	1,08	9,10
عبر الانترنت	1,10 –0,65	0,10 –0,20	0,13	1,18
نسبة التوفير	%71–%67	%99 –%97	89%	87%

المصدر: تبول الطيب، "**سياسات التجارة الالكترونية والمسائل القانونية**"، مقال منشور على الانترنت على الموقع: www.ityarabic.org/e-businers.

من تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الانترنت تصل إلى نسبة70% ،و98% في توزيع البرمجيات، أما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89% ،في حين فرق التكلفة لتذكرة الطيران تصل إلى 87% كنسبة توفير لفرق التكلفة .

وهو ما يستدل بوضوح أن تكلفة العمل المصرفي على الانترنت منخفضة بنسبة كبيرة مقارنة بالقنوات التقليدية الحديثة، ولأكثر توضيح ندرج الجدول (6–2) التالي الذي يوضح أهمية التكنولوجيا والبنوك الالكترونية في تحسين الخدمات البنكية:

جدول رقم (6–2) تقدير تكلفة الخدمات عبر قنوات مختلفة (العملة المحلية=وحدة)

قناة تقديم الخدمة	تقدير التكلفة
خدمة عبر فرع البنك	+295 وحدة
خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي	+56 وحدة
خدمة من خلال الانترنت	+4 وحدة
خدمة من خلال الصرافات الآلية	+1 وحدة

المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى، " **البنوك الإلكترونية** "، مقال منشور على الأنترنت على الموقع :
www.bank.org/arabic/period

2 –2. ربحية البنوك التجارية

2 –1.2. مفهوم الربحية

لقد تعدد معنى الربح باختلاف وجهات النظر إليه من مستخدمي المعلومات على اختلاف فئاتهم، فيشير المحاسبون إلى مفهومين اقتصاديين للربح المحاسبي، وكلاهما يشير إلي التغير في الرفاهية وتعظيم الربح تحت ظروف محددة في نظام السوق والطلب على الإنتاج والتكاليف(ابوحمد وقدوري، 352:2005).

أولهما: مفهوم الربح الشامل؛ وقد عرفه مجلس معايير المحاسبة المالية، وعبر عنه بالدخل المحاسبي، وعرف فيه الربح الشامل بأنه "عبارة عن التغير في حقوق أصحاب المشروع (صافي الأصول للوحدة الاقتصادية) خلال الفترة ".(الحسيني والدوري، 2000).

وثانيهما: الربح العادي، والذي يتحقق من النشاط التجاري العادي للوحدة الاقتصادية والذي يشمل فيه " زيادة إيرادات الوحدة الاقتصادية الناتجة من مباشرة نشاطها العادي على النفقات المتعلقة بهذه الإيرادات". أي الزيادة في صافي أصول الوحدة الاقتصادية الناتجة من مزاولة النشاط التجاري العادي لها.(الحسيني والدوري، 2000) **وتعد الربحيه احدى اهم الأهداف العامة للبنوك التجارية** يقوم نشاط البنك التجاري عامة على تحقيق ثلاثة أهداف، وهي:

- تحقيق أقصى ربحية.
- تجنب تعرض لنقص شديد في السيولة.
- تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين و البنك.

و سنتعرض فيما يلي ببعض التفصيل لهذه الأهداف:

الربحية: تعتبر الوظيفة الأساسية لإدارة البنك التجاري هي تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح للملاك ويعني تحقيق أرباح للبنك أن تكون إيرادات البنك أعلى من تكاليفه، بحيث تشمل إيرادات البنك إجمالا البنود التالية:

- الفوائد المدفوعة على التسهيلات الائتمانية (وهي الفوائد الدائنة).
- العمولات الدائنة التي تتقاضاها البنوك مقابل خدماتها التي تقدمها للآخرين .
- الأتعاب المتقاضاة مقابل الخدمات التي تقدمها البنوك وغير المتعلقة بطبيعة العمل المصرفي كقيامها بتقديم استشارات وإعداد دراسات الجدوى الاقتصادية .
- الأرباح المحققة من شراء وبيع العملات الأجنبية .
- إيرادات أخرى و تشمل الإيرادات الناجمة عن عمليات ليست من طبيعة عمل البنك، مثل:عوائد الاستثمار في الأوراق المالية، و العوائد الناجمة عن خصم الأوراق التجارية، أي أرباح محققة من بيع البنك لأصل من أصوله بسعر أعلى من قيمته الدفترية.

أما فيما يتعلق بتكاليف البنك فإنها تشمل عموما:

- الفوائد التي يدفعها البنك للمودعين (وهي الفوائد المدنية).
- العمولات المدنية المدفوعة من قبل البنك للمؤسسات المالية الأخرى مقابل خدمات تقدمها للبنك نفسه.

- المصاريف الإدارية.

نلاحظ أن الجانب الأكبر من مصاريف البنك يتكون من تكاليف ثابتة لهذا يرى هندي أن أرباح البنوك التجارية أكثر تأثرا بالتغييرات في إيراداتها مع منشآت الأعمال الأخرى .

معنى ذلك أنه إذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة زادت الأرباح بنسبة أكبر،وعلى العكس من ذلك فإذا انخفضت الإيرادات بنسبة معينة انخفضت الأرباح بنسبة أكبر،بل قد تتحول لإيرادات البنك إلى خسائر لهذا على إدارة البنك التجاري أن تسعى إلى زيادة الإرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها (هندي، 1996).

2 –2.2. نبذه عن ربحية البنوك في الاردن

وفي الأردن كان للسياسات التي اتبعت من قبل الحكومة والبنك المركزي تأثيرا على عمل المؤسسات البنكية ، وهناك نقطتان تتصلان بتأثير السلطة النقدية على ربحية البنوك. فالقيود على منح الائتمان ومتطلبات الابقاء على مستوى عالي من الاحتياطي والرقابة علة معدلات اسعار الفائدة المفروضة والتزام البنوك المرخصة بتزويد البنك المركزي بالكشوفات والبيانات المفصلة جميعها تعمل على انقاص الدخل. ويساهم البنك المركزي في ربجية البنوك وذلك من خلال الفوائد التي يدفعها على نسبة الاحتياطات النقدية المودعة لديه. والذي توقف عن دفعها في الفترات المتلاحقة للاعوام نهاية القرن الماضي، وفي هذه الفترات المتلاحقة شهد البنك المركزي تغيرات في بعض الحقول كان اهمها النواحي التشريعية والملكية وادارة احتياطات الصرف الاجنبي والرقابة على البنوك التجارية.(الحوراني، 1998).

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات المصرف من تكاليف ثابتة تمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني ــ وفقا لفكرة الرفع المالي ــ إن أرباح تلك البنوك أكثر تأثرا بالتغير في إيراداتها وذلك بالمقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى.

ان البنوك التجارية تعد من أكثر منشآت الأعمال تعرضا لأثار الرفع المالي فإذا ما زادت إيرادات المصرف بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة اكبر وعلى العكس في حالة انخفاض الإيرادات بنسبة معينة تنخفض الأرباح بنسبة اكبر بل قد تتحول إلى خسائر وهذا يقتضي من إدارة المصرف ضرورة السعي إلى زيادة الإيرادات و تجنب حدوث انخفاض فيها.(المالكي، 2001)

إذا كان للاعتماد على الودائع _ كمصدر رئيسي لموارد المصرف المالية – بعض الجوانب السلبية نتيجة لالتزام المصرف بدفع الفوائد عليها سواء حقق أرباح أم لم يحقق. فان الاعتماد على الودائع ميزة هامة فالعائد الذي يحققه المصرف على استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه ملاكه ثم إذا اعتمد المصرف على أموال الملكية في الاستثمارات فسوف يقفل أبوابه من اليوم الأول.

أما الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق للمصرف حافة صافي الفوائد التي تتمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع وبين الفوائد المدفوعة عليها وبالطبع يذهب هذا الفارق إلى ملاك المصرف مما يجعل العائد الذي يحصلون عليه اكبر بكثير من العائد على الاستثمار . هذا ويطلق أحيانا على حافة صافي الفوائد بعائد الرفع المالي أو عائد المتاجرة بالملكية أو العائد الناجم عن الاعتماد على أموال الغير في تمويل الاستثمارات. (المالكي، 2001)

2 -3.2. مقياس ربحية البنوك التجارية في الاردن

للربح مفهوم محاسبي وآخر إقتصادي، فمن الناحية المحاسبية، هـو عبـارة عـن زيـادة الإيرادات الكلية على التكاليف الكلية خلال فترة زمنية معينة، أمّا من الناحية الإقتصادية، فالربح هو عبارة عن الزيادة في الثروة، والتي تتضمن زيادة الإيرادات المتحققة عن تكاليفها مضـافاً إليها تكاليف الفرص البديلة.

وتسعى البنوك التجارية إلى تحقيق هدف زيادة ثروة الملاك عن طريـق تحقيـق أربـاح ملائمة، أي لا تقل عن تلك التي تحققها المنشآت الأخرى، والتي تتعرّض للدرجة نفسـها مـن المخاطر، وتوزيعها عليهم بعد الإحتفاظ بجزء منها على شكل احتياطيات إجباريـة واختياريـة ومخصصات متنوعة، وأرباح غير معدّة للتوزيع.

ولتحديد مدى قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من أمواله المستثمرة، فإنّه يتمّ الإعتمـاد على عدّة نسب التي هي موضع اهتمام الملاك والمودعين، إذ أنّ الملاك تهمهم النسـب لأنهـا تحدد مقدار التغيير في ثرواتهم، وتهم أيضاً المودعين والمقرضين، لأنّ عدم كفاية الأرباح يُعدّ مؤشراً على عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه الآخرين، وفيما يلـي أهـم نسـب الأرباح (الشياب، 2011)(الحوراني، 1998).

وتقاس الارباح عادةً باتباع المقاييس التالية:

1- معدل العائد على الإستثمار:

يقيس هذا المعدل مدى الربحية التي يحققها المصرف من استثماره لموجوداته في أنشطته المختلفة. لذا يطلق عليه أيضاً معدل العائد على إجمالي الموجودات، ويتم احتسـاب معـدل

العائد على الإستثمار من خلال قسمة صافي الدخل (أي صافي الربح بعد الضريبة) على إجمالي الموجودات، وكما يأتي (المالكي، 2001):

$$\text{معدل العائد على الإستثمار} = \frac{\text{صافي الدخل}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100$$

2- معدل العائد على الملكية (ROE):

يتم احتساب معدل العائد على الملكية من خلال قسمة صافي الدخل (صافي الربح بعد الضريبة) على رأس المال الممتلك (حقوق الملكية)، وهذا يعني أنّ هذا المعدل يقيس مدى كفاءة الإدارة في إستخدام أموال المصرف، وإدرار الأرباح، ويمكن التعبير عن هذا المعدل كما يأتي (الشياب، 2011):

$$\text{معدل العائد على الملكية} = \frac{\text{صافي الدخل}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100$$

3- معدل العائد على الودائع (ROD):

يقيس معدل العائد على الودائع مدى قدرة المصرف على توليد الأرباح من الودائع التي نجح في الحصول عليها، وفيما يلي كيفية حساب هذا المعدل (الشياب، 2011):

$$\text{معدل العائد على الودائع} = \frac{\text{صافي الدخل}}{\text{مجموع الودائع}} \times 100$$

الفصل الثالث
الدراسات السـابقة

الفصل الثالث
الدراسات السابقة

3.1 – الدراسات العربية والمحلية

3.1–1. دراسة **(خليل وطيبي، 2011)، بعنوان "ادارة مخاطر عمليات البنكية الإلكترونية وفق معايير لجنة بازال الدولية"**، وجاءت هذه الدراسة معنيةً بجانب هام من جوانب التجديد في القطاع المصرفي وهو البنوك الالكترونية، ونظراً للتطورات الحاصلة في مجال تقنيات الادارة وتكنولوجيا الاعلام والاتصال كان ولابد من يحف اسواق المال والاعمال هذه التطورات والتي صاحبتها جملة من المخاطر شغلت بال المراقبين في القطاع المصرفي، لذا قام الباحث بدراسة لجنة بازال الدولية فيما يتعلق بعنوان دراسته متوصلاً بذلك لأهم اللنتائج التالية: معظم البنوك الالكترونية تعمل على امداد يد العون للاقتصادين بالخدمات المالية لكنها تعمل بدون انظمة صحيحة للتقليل من تعرضها للمخاطر، كما وأصبحت الجهات الرقابية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بأن تولي عناية أكبر بتفويض العوامل المؤثرة سلباً على درجة امان القطاع المصرفي، واوصى الباحث في النهاية الى ضرورة التركيز على انظمة الوقاية والعلاج لدى البنوك ضد المخاطر التي تكتنفها، وضرورة التعرف على قدرات البنك الداخلية في استيعاب الخسائر المتوقعة وغير المتوقعة من مخاطر البنوك الالكترونية.

3.1–2. دراسة **(شاهين، 2010)، بعنوان "نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"**، جاءت هذه الدراسة في الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها، وقد ركز الباحث على تناول هذه الموضوعات بالتحليل

والمناقشة، والتعرف على أراء مفردات عينة الدراسة حولها وتوصل الباحث الى النتائج التالية: أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني أدت إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات متطورة في استخدام وتنويع الخدمات البنكية الإلكترونية وضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكتروني وتخفيض المخاطر المرافقة لها. كما أوصى الباحث بعديد من التوصيات كان اهمها: العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة في إستخدام وتنويع الخدمات البنكية الإلكترونية لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد . يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي قد تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك، ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم .

3.1-3. **دراسة (الموسوي، 2009)، بعنوان "أهمية البنوك الالكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية "**، جاءت هذه الدراسة في توضيح أهمية التقنيات الحديثة في البنوك وفي عملها وسعت بشتى الطرائق والوسائل إلى تبنيها وتداول الأعمال البنكية المتعددة من خلالها، إذ يهدف البحث إلى تحديد نشأت ومفهوم البنوك الالكترونية وتطورها التاريخي فضلاً عن تحديد اختلافها عن البنوك التقليدية والتعرف على آلية عمل البنوك الالكترونية وعوامل نجاحها وبيان أصناف الخدمات البنكية الالكترونية. بالإضافة إلى بيان أهمية البنوك الالكترونية ومزاياها وعيوبها أو مخاطرها والإجراءات المتخذة للحد من هذه المخاطر. ولتحقيق هدف البحث فقد قسم إلى خمسة محاور رئيسة اختص الأول منها بمنهجية البحث في حين تناول المحور الثاني التعريف بمفهوم البنوك

الالكترونية وتطورها التاريخي، أما المحور الثالث فقد تناول أهمية وآلية البنوك الاليكترونية، بينما خصص المحور الرابع لدراسة مزايا وعيوب البنوك الاليكترونية والإجراءات المتخذة للحد من مخاطرها، في حين خصص المحور الأخير لأهم الاستنتاجات والتي منها: أيقن الباحث أنَّ تلك التقنيات الحديثة ستحدث تغييراً شاملاً على البيئة البنكية، كما تبين للباحث ان البنوك أخذت تؤهل نفسها والعاملين ببيئتها بشكل يمكنهم من مجاراة هذه البيئة الفريدة من نوعها الأمر الذي ترتب عليه ظهور ما يعرف بـــ (البنوك الالكترونية).

3.1-4. **دراسة (قدومي، 2008)، بعنوان "العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الالكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الاردنية"**، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة اهم المعوقات والمخاطر التي قد تواجه وتحد من انتشار البنوك الالكترونية، حيث قام الباحث بتحليل هذه المشكلة بدراسة ميدانية من خلال استبانة دراسة موجهة الى موظفي ومدراء دائرة الخدمات الالكترونية والتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالبنوك الالكترونية، وبعد تحليل بيانات الدراسة تم التوصل الى اهم النتائج: وجود معوقات كغياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع خدمة الانترنت، كما ووجد ايضاً مجموعة من المزايا مثل السهولة والسرعة وانخفاض التكاليف، وانتهى الباحث ايضاً بمجموعة من التوصيات اهمها: على البنوك بذل مجهود اضافي لنشر استخدام البنوك الالكترونية بين عملاء البنوك التجارية الاردنية.

3.1-5. **دراسة (المزاري وصيام، 2008)، بعنوان " الخدمات البنكية الالكترونية: دراسة حالة البنوك التجارية الأردنية "**، وجاءت هذه الدراسة بهدف توضيح التمويل الإلكتروني والذي يمتلك القوة بأن يكون أكثر من مجرد تغير متزايد في طرق تنفيذ

الأعمال التجارية، حيث يمكن أن يكون ثورة حقيقية. والخدمات المالية الالكترونية عبارة عن معلومات مكثفة ولا تحتاج إلى التسليم الشخصي. التمويل الإلكتروني أيضاً يمتلك القوة لينقل الأعمال التجارية ليس فقط من أنظمة التسليم التقليدية وإنما طرح نماذج جديدة للأعمال التجارية. ولكي يعزز مفهوم التمويل الإلكتروني الذي تمارسه البنوك التجارية الأردنية قام الباحثان بإعداد استبيان مبنياً على الجانب النظري الذي تم طرحه في الدراسة، وتم توزيع الاستبيان على جميع البنوك التجارية العاملة في الأردن وعددها 24 بنكاً والتي مثلت عينة الدراسة، كان معدل الإجابة على الاستبيان عالياً والذي من شأنه تمكن الباحثان من وضع الخطوط العريضة لنزعات التمويل الإلكتروني من خلال المادة. من خلال هذا البحث خرجا بالنتائج التالية؛ بأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين: التمويل الإلكتروني وتقليل التكاليف والجهد على البنك، بين التمويل الإلكتروني والأرباح. وتبين من الدراسة أن المؤسسات المالية الإلكترونية تنجز أعمالها أسرع وبتكلفة أقل من المؤسسات المالية التقليدية، الوصول إلى شبكة الانترنت أحدث تغيراً نوعياً في الفرص لاستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، الخدمات الإلكترونية طوّرت من العلاقة بين المصرفيين والزبائن .

3.1-6. **دراسة (وادي، 2008)، بعنوان "اهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها"**، جاءت هذه الدراسة في التعرف الى اهمية ومزايا البنوك الالكترونية واهم معوقات انتشارها في بنوك غزة، حيث اوضحت الدراسة اهمية القطاع المصرفي الالكتروني والتي تعد وسيلة مهمة لجذب العملاء، حيث قام الباحث بالبحث في أدبيات الموضوع ودراسة حالة البنوك استطلاعيا، حيث توصل الى جملة من النتائج : يوجد معوقات كعدم ادراك البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام

الخدمات البنكية الالكترونية، وعدم توفر الكوادر البشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرا ت ميدانية تخدم موضوع البحث، واوصى الباحث باستقدام العمالة ذات الكفاءة العالية لغوياً وكمبيوترياً للقيام بنشر واستخدام البنوك الالكترونية بجدية داخل البنوك في القطاع.

3.1–7. دراسة (إسماعيل، 2007)، بعنوان "التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية" وجاءت هذه الدراسة لقياس القدرة التنافسية للمصارف الأردنية ودورها في تبني ميزة تنافسية من خلال التركيز على الخدمات البنكية الإلكترونية المرافقة باعتبارها حقلا من حقول المعرفة التسويقية الحديثة، نظرا لما تتصف به الخدمات البنكية من نمطية عالية في مضمونها ومحتواها، فقد كان لزاما على الإدارة البنكية أن تبحث عن وسائل وأساليب أخرى تستطيع من خلالها التنافس والحصول على نتائج افضل. فإذا كان من الصعب أن تكون الخدمة البنكية في جوهرها أحد مجالات التنافس وإبراز الميزة التنافسية أو النسبية، فان جودة هذه الخدمة وأسلوب تقديمها ربما كان المجال الوحيد للتنافس وقد تم دراسة جميع البنوك الرئيسية العاملة في الأردن والبالغ عددها (16) مصرفا، حيث تم دراسة جميع هذه البنوك بطريقة المسح الشامل. وقد خلص الباحث الى أن غالبية البنوك الأردنية تعتمد مواقع إلكترونية خاصة بها على شبكة الإنترنت للتعريف بنفسها والفروع التابعة لها إضافة الى تعريف العملاء بخدماتها التقليدية والإلكترونية المتواضعة والتي ما زالت في بداية الطريق والتي تقتصر على بعض البطاقات البلاستيكية الإلكترونية، البنك الناطق، البنك الخلوي، الصرّاف الآلي والحوالات السريعة. وقد توصل الباحث الى عدد من التوصيات والتي من أهمها أن بإمكان البنوك الأردنية أن تتنافس فيما بينها على

المستوى المحلي من خلال الميزة التنافسية باستخدام الوسائل الإلكترونية لخدمة عملائها والتوسع فيها لتصبح C 2 C & C 2 B (**Consumer-to-business و Consumer-to-consumer**)، وان تنافس البنوك الأردنية معاً على المستوى الإقليمي من خلال الميزة النسبية بتقديم خدمات متكاملة، حيث أن ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات البنكية الإلكترونية أمراً حتمّيا سيفرض نفسه في تحديد مستقبل البنوك وتطورّها.

3.2 – **الدراسات الاجنبية**:

3.2–1. دراسة (Aduda & Kingoo, 2012): بعنوان .....

The Relationship between Electronic Banking and Financial Performance among Commercial Banks in Kenya

جاءت هذه الدراسة للتحقيق في العلاقة بين الخدمات البنكية الإلكترونية والأداء المالي في المصارف التجارية في كينيا. على وجه التحديد، ودراسة إثبات ما إذا كانت هناك علاقة بين متغير يعتمد الأداء، أي تقاس العائد على الأصول والمتغيرات المستقلة: الاستثمارات في مجال الخدمات البنكية الإلكترونية، وعدد من أجهزة الصراف الآلي وعدد من بطاقات الأرصدة المدينة للعملاء. استخدمت الدراسة البيانات الثانوية. حيث تم جمع البيانات من التقرير السنوي للبنوك المستهدفة والبنك المركزي في كينيا، وقد وصل الباحث للنتائج التالية: كشفت الدراسة أن الخدمات البنكية الإلكترونية لها آثار هامشية قوية ودلالة على العائد على الأصول في القطاع المصرفي الكيني. وهكذا، هناك علاقة إيجابية بين الخدمات البنكية الإلكترونية وأداء البنوك.

.2–3.2 دراسة (Sumra et al, 2011) بعنوان ....

- **"The Impact of E-Banking on the profitability of Banks: A Study Pakistani Banks"**

جاءت هذه الدراسة لتبين الانتشار والتغلغل في الإنترنت والآفاق الجديدة والسيناريوهات لصناعة الخدمات البنكية للأفراد. ويعتبرالباحث الخدمات البنكية الالكترونية أن يكون لها تأثير كبير على أداء البنوك. والهدف من هذه الدراسة هو دراسة تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على ربحية البنوك الباكستانية، على وجه الخصوص. اختار الباحث في دراسته عينة مكونة من 12 بنكاً من كافة انحاء باكستان. هذه الدراسة هو نوعية في الطبيعة الذي يتناول أهداف مختلفة التي تحدد أداء البنوك بشكل رئيسي من حيث الربحية. ويناقش أيضا تأثير العملاء محو الأمية على توفير الخدمات من البنوك عينة الدراسة. ويناقش أيضا الدافع الأساسي للبنوك في اعتماد الخدمات البنكية الإلكترونية. حيث اتم الباحث كل هذه الاهداف من خلال اتخاذه المقابلات الرسمية المباشرة والغير مباشرة مع مديري هذه البنوك. فقد بينت النتائج أن الخدمات البنكية الإلكترونية زادت ربحية البنوك، بل مكنت البنوك لتغطية تكاليف وكسب أرباح حتى في فترة قصيرة من الزمن. لا يعتبر أمية العملاء عائقا رئيسيا في توفير منتجاتها وخدماتها. بالنسبة للبنوك، والدافع الرئيسي لتبني الخدمات البنكية الإلكترونية هو زيادة العملاء الجدد والاحتفاظ بعملائها الاصليين. وقد عُززت من ربحية البنوك عند الانتقال إلى الخدمات البنكية الإلكترونية وبدرجة متوسطة.

.3–3.2 دراسة (Khrawish & Al-Sa'di, 2011)

- **"The Impact of E-banking on Bank profitability: Evidence from Jordan"**

وتهدف هذه الدراسة إلى اختبار تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية التي تقدمها البنوك على الإنترنت على خلال الفترة 2000–2009. تكونت عينة الدراسة من جميع البنوك في الأردن، واستخدم الباحث هنا نسباً لاختبار التأثير المطلوب على الربحية، وهذه النسب هي العائد على الموجودات، العائد على حقوق المساهمين الهامش، ومقاييس الربحية. حيث قام باختبار تحليل الانحدار المتعدد، وأظهر تحليل الانحدار أنه لا يوجد تأثير كبير من الخدمات البنكية الإلكترونية على ربحية البنوك المتبني الأخيرة من حيث العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية. هنالك مؤشرا على ارتفاع نفقات والتكاليف المرتبطة بتطبيق هذه الخدمات البنكية الالكترونية.

3.2–4. دراسة (Gbadeyan, O. O. Akinyosoye – Gbonda, 2011) بعنوان...

- **Customer Preference for E-Banking Services: A Case Study of Selected Banks in Sirraleone**

هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثر اختيار العملاء للبنوك من خلال نوعية الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة، حيث استخدمت الدراسة العينة الطبقية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الخدمات البنكية عبر الإنترنت قدمت الكثير من المزايا التي تضيف قيمة إلى رضا العملاء وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها البنوك، كما أنها أكسبت هذه البنوك ميزة تنافسية أكبر في أداء العمل المصرفي. كما وضحت في نفس الوقت بعض المخاطر المرتبطة بهذا النوع من الخدمات والتي تعيق نجاح الخدمات البنكية الإلكترونية مثل زيادة القلق حول الخصوصية وأمن معلومات العملاء، كما وصعوبة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية نتيجة للفقر وعدم انتشار الإنترنت وتدني مستوى التعليم والإلمام بتقنيات الحاسب الآلي إضافة إلى غياب القوانين والتشريعات الحاكمة لهذا النوع من العمل المصرفي.

3.2–5. دراسة (Al-Smadi, 2011) بعنوان ....

- **The Impact of E-Banking on the performance of Jordanian Banks.**

جاءت هذه الدراسة لتوضح بأن الخدمات البنكية الإلكترونية واحدة من أهم التطبيقات الحديثة التي شهدت توسعا كبيرا خلال السنوات الماضية. حيث قام الباحث باختبار الدراسة بفحص تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على أداء البنوك الأردنية. وقد أجريت التحليل التجريبي على البيانات من قوائم البنوك الأردنية المالية والبالغة 15 بنكاً للفترة الواقعة بين الاعوام 2000–2010. فقد بينت النتائج أن البنكية الإلكترونية لها تأثير سلبي كبير على أداء البنوك. وان الخدمات البنكية الإلكترونية لم تعمل على تحسين أداء هذه البنوك. وان عملاء البنوك في الأردن تعتمد على القنوات التقليدية لتنفيذ العمليات البنكية . وبالتالي اوصى الباحث بأنه يجب على البنوك تركز عملها لتعزيز الثقة من الخدمات البنكية الإلكترونية وتشجيع العملاء على استخدام هذا النوع من الخدمات.

3.2–6. دراسة (Neha Dixit, Saroj K. Datta, 2010) بعنوان...

- **Acceptance of E-Banking Among Adult Customers: An Empirical Investigation in India**

تهدف هذه الدراسة إلى الحصول على فهم لقبول الخدمات البنكية عبر الإنترنت في السوق الهندية حيث أن 70% من سكانها يقيمون في المناطق الريفية بينما 30% يقيمون في المدن والمناطق الحضرية من البلاد، حيث تستكشف الدراسة مدى قبول الخدمات البنكية عبر الإنترنت من وجهة نظر العملاء البالغين فوق عمر 35 سنة ومعرفة كيف تنظر هذه الفئة من العملاء للخدمات البنكية الإلكترونية. كما تسعى الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تساهم في قبول العملاء لهذه الخدمات على الرغم من شعورهم بالقلق حيال الأمن والخصوصية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه وبالرغم من شعور هؤلاء العملاء بالقلق حيال

الأمن والخصوصية إلا أنهم على استعداد لاعتماد واستخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت في حال قامت البنوك بتزويدهم بالتوجيه اللازم والإرشاد المناسب.

3.2-7. دراسة (Baten & Kamil, 2010) بعنوان...

- **Measuring online Bank profit efficiency: A stochastic frontier analysis**

جاءت هذه الدراسة في البحث وتطوير بتطبيق نموذج (عدم الكفاءة) كإطار في استكشاف العوامل المحددة والمسببة للربح في البنوك التجارية البنغالية ومعرفة كفاءة الخدمات البنكية الالكترونية في بنغلاديش. حيث قام الباحثين باستخدام مؤشر ستوكاستيك ودراسة التغيرات في كفاءة الأرباح للبنوك التجارية، والبنوك الإسلامية، والبنوك الأجنبية والبنوك الخاصة والاختلافات الكبيرة من الكفاءة بين هذه البنوك في الفترة من 2000 إلى 2007. حيث أظهرت النتائج أن عدم كفاءة الأرباح عائد لانخفاض الانتاج المصرفي خلال الفترة المرجعية موضوع البحث. ان البنوك التجارية المستخدمة لهذه الخدمات الالكترونية غير فعالة بشكل كبير على العكس من ذلك فان بنوك ISBs ، و FBS، و PBs تتسم بالكفاءة في إنتاج الربح وجديرة بالملاحظة من استخدام هذه الخدمات الالكترونية.

3.2-8. دراسة (Lustsik, 2009) بعنوان...

- **CAN E-BANKING SERVICES BE PROFITABLE**

جاءت هذه الدراسة في معرفة هل للخدمات البنكية الالكترونية تأثيراً على ارباح البنوك على مدى السنوات القليلة الماضية الممتدة منذ 1981 حتى 2009، حيث أنفقت البنوك الأوروبية مليارات اليورو على القنوات الإلكترونية الجديدة. ومع ذلك، بعد عدة سنوات من الإثارة كان من الواضح أنه طال انتظار البنوك التي تنتنظر ارتفاع الأرباح المراد تحقيقها. حيث قام الباحث بدراسة ميدانية على البنوك الاستونية معتمدا على اخذ رأي الموظفين في هذه البنوك، حيث وصل الباحث للنتائج التالية: أن البنوك قد استثمرت في توسيع وتحسين

نظم تكنولوجيا المعلومات ولقد تم تطوير عدد من الخدمات البنكية الإلكترونية الجديدة. واعتمدت معظم البنوك على رأيها الشخصي في التسعير للخدمات البنكية الإلكترونية الا ان تيار أنظمة معلومات و الإدارة المالية لم تؤيد مثل هذا التحليل. هنالك تاثر ملحوظ على ارباح البنوك السنوية لكن بشكل طفيف ولم يلبي الاحتياجات لحد الان. واوصى الباحث في هذه الدراسة بضرورة الاخذ بالتقنيات الالكترونية البنكية وتنفيذها على أساس النشاط في القطاع المصرفي، تحليل هيكل التكاليف للمعاملات المنفذة عبر القناة التقليدية والقناة الإلكترونية. ضرورة على البنك أن يثبت تجريبيا للقنوات الإلكترونية لدورها الفعال في التقليل من تكاليف كل من البنوك والتكاليف على عملائها.

3.2-9. دراسة (Nath & Schrick & Parzinger, 2009) بعنوان...

- **Banker's Perspectives on Internet Banking**

جاءت هذه الدراسة في معرفة اراء المصرفيين او اصحاب البنوك (Banker’s) بالخدمات البنكية المقدمة عبر الانترنت، والمرتبطة بقطاع المال والاعمال والصناعة في الهند. وتتناول الدراسة قضايا مثل الحاجة الاستراتيجية للمصرفية الالكترونية عبر الإنترنت وتأثيره على العملاء وعلاقتهم مع البنوك، حيث قام الباحثون بجمع البيانات التي تم جمعها من 75 بنك هندي مختلفته طبيعة العمل (تجاري، اسلامي، صناعي، اجنبي، وغيرها) وقاموا بتحليلها ودراستها متوصلين للنتائج التالية: أن معظم البنوك لا تقدم حتى الآن كامل الخدمات البنكية عبر الإنترنت. ومع ذلك، فإن معظم لديها خطط للقيام بذلك. ترى البنوك البنكية عبر الإنترنت كفرصة الاستراتيجية التي يمكن أن تقلل من تكاليف المعاملات، وتعزيز خدمة العملاء، وزيادة قاعدة العملاء وتحسين فرص البيع عبر الانترنت وزيادة الاداء المالي لهذه البنوك.

3.3 – مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة	هدفها الرئيسي	النتائج المتعلقة بالدراسة	المقارنة مع الدراسة الحالية
دراسة خليل وطيبي 2011	– معرفة اهم المخاطر الناجمة من الخدمات البنكية الالكترونية والمؤثرة على الاداء المالي للبنك	– تمد البنوك الاقتصاديون الخدمات دون اخذ الحيطة والحذر عند تقديمها – تاثر القطاع المالي سلباً من هذه الخدمات	– تدعم البنوك التجارية الخدمات الالكترونية بفرق الصيانة اللازمة وبشكل دوري – زيادة في الاداء ةالمالي بشكل متوسط
دراسة شاهين 2010	– معرفة وجهة نظر عينة الدراسة بانواع الدفع الالكتروني ومخاطر استخدامها في البنوك	– هنالك فقر نسبي في اليات التطوير والتنويع للخدمات الالكترونية المقدمة في البنك	– هنالك غياب لعمليات البحوث والتطوير ايضاً لهذه الخدمات وبالتالي ضعف بنيتها التطويرية (فقرة رقم 6)
دراسة المزاري وصيام 2008	– معرفة اهم الامور المتعلقة بالحدمات البنكية الالكترونية في كافة البنوك الاردنية	– تطبق هذه الخدمات بشكل جيد وتنافسي في بعض البنوك.	– هنالك مستوى متوسط لتطبيق الخدمات البنكية المصرفية في البنوك التجارية .
دراسة قدومي 2008	– معرفة اهم المعوقات لانتشار الخدمات الالكترونية	– غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع التكلفة للانترنت	– انخفاض تكاليف الانشاء والانترنت، نقص الوعي لدى العملاء
دراسة اسماعيل 2007	– معرفة دور الخدمات الالكترونية في زيادة القوة التنافسية للبنوك	– جميع البنوك تقريبا تتعامل مع الخدمات الالكترونيية البسيطة ضمن مواقع رسمية على النت وفي بداية الطريق.	– تطور الخدمات الالكترونية في البنوك وتعددت بشكل ملحوظ واصبح لها دور في زيادة الاداء المالي وبالتالي القدرة التنافسية.
دراسة (Aduda & Kingoo, 2012)	– معرفة مدى تاثير الخدمات الالكترونية على الاداء المالي في البنوك الكينية	– وجودة علاقة قوية بين الخدمات الالكترونية والاداء المالية، وان هذه الخدمات لها دور في زيادة الاداء المالي.	– مستوى تاثير الخدمات الالكترونية جاء بشكل جيد على الاداء المالي .
دراسة (Sumra et al, 2011)	– معرفة دور الخدمات الالكترونية في زيادة الربحية للبنوك الباكستانية	– الخدمات البنكية الإلكترونية زادت ربحية البنوك، بل مكنت البنوك لتغطية تكاليف وكسب أرباح حتى في فترة قصيرة من الزمن	– تساهم الخدمات الالطترونية في زيادة الربحية للبنوك الالردنية لكن بشكل نسبي متوسط.
دراسة (Lustsik, 2009)	– معرفة تاثير الخدمات الالكترونية في الربحية للبنوك الاستونية،	– تستخدم البنوك العديد من الخدمات الالكترونية وتسعى على الدوام في تطويرها. – تاثر الارباح بشكل طفيف.	– هنالك اهتمام بالخدمات البنكية وتطويرها ومتابعتها وبشكل دوري. – ساهمت الخدمات في زيادة الارباح البنكية.

تبين للباحثة بعد اجراء المقارنة مع الدراسات السابقة مايلي:

1. جاءت الدراسة الحالية مكملة نوعاً ما لدراسسات سابقة.
2. جاءت الدراسة الحالية كدراسة متطورة عن دراسات سابقة.
3. الحاجة في الدراسة الحالية للوصول الى تحليل رقمي لمستوى تاثر الربحية البنكية بالخدمات الالكترونية.
4. بشكل عام نرى ان البنوك الالكترونية او الخدمات الالكترونية تساهم في تحسين الاداء المالي والربحية والقدرة التنافسية بين البنوك.
5. جميع الدراسات بما فيها الحالية دعت الى السعي وراء تطوير الخدمات الالكترونية في البنوك.
6. اجمعت الدراسات على اتباع اهم وسائل الحماية والموثوقية لهذه الخدمات بما فيها الدراسة الحالية. ومتابعتها وصيانتها.

الفصل الرابع

منهجيـــة الدراســـة

الفصل الرابع
منهجية الدراسة

1 -4. مقدمة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تناول الخدمات البنكية الالكترونية وأثرها على ربحية البنوك التجارية في الاردن، حيث تم دراسة وقياس الأثر من خلال تطبيقها على العاملين في البنوك التجارية الأردنية. حيث قامت الباحثة بتطوير أداة لهذه الدراسة بما ينسجم مع الأهداف المحددة للدراسة.

2 -4. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية والبالغ عددها ثلاثة عشر بنكاً اختير منها ستة بنوك صاحبة الأعلى ربحية والتي تقدم خدمات الكترونية اكثر وذلك حسب تصنيف تقارير البنك المركزي، وتم إجراء الدراسة على مجموعة من فروع هذه البنوك كما في الجدول رقم (1-4) وبتعداد بلغ 1321 ادارياً وموظفاً في هذه البنوك لعام 2014م كمجتمع للدراسة.

3 -4. عينة الدراسة

قامت الباحثة بأخذ نسبة (30%) من مجتمع الدراسة لتشكل عينة الدراسة، حيث شملت هذه العينة (397) ادارياً وموظفاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من ست بنوك تجارية اردنية، حيث تم توزيع (397) استبانة، وقد استطاعت الباحثة استرداد (379) منها، وبعد مراجعتها وتدقيقها، تم إسقاط (16) استبيان منها؛ لعدم مطابقتها لشروط التحليل الإحصائي

وبذلك بلغت عدد النسخ التي دخلت التحليل الإحصائي (363) وبنسبة استرداد بلغت 91.22%، والجدول (1-4) بين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها:

جدول رقم (1-4) مجتمع وعينة الدراسة

No.	اسم البنك	عدد الفروع المختارة للدراسة	العدد الكلي للموظفين	العينة العشوائية المختارة 30٪	عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل	نسبة الاسترداد (٪)
1	بنك القاهرة عمان	14	281	84	77	90.9
2	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	13	269	81	77	94.1
3	البنك العربي	10	206	62	53	85.7
4	البنك الأهلي الأردني	11	224	68	64	93.3
5	بنك الأردن	10	208	62	55	88.2
6	البنك الأردني الكويتي	6	133	40	37	91.3
الكلي			1321	397	363	91.22

المصدر: اعداد الباحثة

4 -4. أداة الدراسة

جاءت اداة الدراسة بهدف الكشف عن درجة تاثير الخدمات البنكية الالكترونية علـــى ربحية البنوك التجارية الاردنية، ومستوى تطبيقها في هذه البنوك من وجهة نظـــر العـــاملين فيها، حيث قامت الباحثة بتصميم استبانة، بعد الرجوع للدراسات والأبحاث السابقة والمقاييس المتعلقة بالدراسة على المستوى المحلي ، حيث تم صياغة الاستبانة بـــ (31) فقرة (الملحـــق رقم (1)) ، وتم استخدام سلم ليكرت الخماسي في قياسها.

5 -4. صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق الاستبانة، تم عرضها على لجنة من المحكمين وعددهم (8) محكمين من ذوي الاختصاص من أساتذة الجامعات (الملحق رقم (2))، وطلب من كل محكم إبداء رأيه في الفقرات الواردة في الاستبانة من حيث وضوح الفقرات، وانتماء الفقرة لمجالهـــا، ومـــدى

ملائمة تدرج الإجابة الخماسي، وإجراء أي تعديل أو حذف أو إضافة بما يناسب المقياس. وقد تم الأخذ بجميع ملاحظاتهم.

6 –4. تصحيح المقياس

لتصحيح استبانة الدراسة، وتسهيلاً لتفسير النتائج، قامت الباحثة بترجمة سلم الإجابة الخاص بفقرات الاستبانة من تقدير لفظي (متدنية جداً، متدنية، متوسطة، عالية، عالية جداً) إلى تقدير كمي (5/4/3/2/1) على الترتيب، ولتحديد درجة تقديرات أفراد العينة على فقرات ومجالات الاستبانة، تم استخدام التدريج التالي:

0.00 – 1.49 درجة تاثير متدنية جداً.
1.50 – 2.49 درجة تاثير متدنية.
2.50 – 3.49 درجة تاثير متوسطة.
3.50 – 4.49 درجة تاثير عالية.
4.50 – 5.00 درجة تاثير عالية جداً.

7 –4. ثبات أداة الدراسة

ويقصد بثبات اداة الدراسة أن تعطي القائمة النتائج نفسها تقريباً إذا أعيد تطبيقها على العينة نفسها مرة ثانية (مقداد، 2009)، ولقد قامت الدراسة بحساب معامل الثبات بطريقة (**كرونباخ الفا** αT)[1] المستخدم لقياس ثبات الأداة، وذلك بتطبيقها على عينة استطلاعية (Sample–Pilot) مكونة من (40) موظف من مجتمع الدراسة وخارج

---

[1] **معامل كرونباخ الفا:** معامل ألفا كرونباخ يساعد كذلك على حساب معامل الصدق الذي يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي الجدر المربع لألفا كرونباخ 0,964 = αT ، والذي يقارب الرقم 1. باستعمال برنام SPSS حصلنا على الجدول التالي :

Cronbach's alpha	Number of elements
0.929	40

نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ تقارب القيمة واحد مما يدل على أن الثبات مرتفعاً. ويدل على تبات الاداة وصلاحيتها.

العينة عن طريق الاختبار وإعادة الاختبار بفارق أسبوعين بين التطبيق الأول والثاني، بهدف استخراج معامل الاتساق الداخلي بين أداء العينة في الاختبار الأول والبالغ (0.90) وأدائها في الاختبار الثاني والبالغ (0.94)، اذاً تراوحت قيمة معامل كرونباخ الفا لطرفي الدراسة (الخدمات البنكية الالكترونية، وربحية البنوك التجارية)، بـــ (0.92) ككل، وهو معامل ثبات عال يدل على ثبات الاداة وصلاحيتها للدراسة (Sekaran,U., (1992)).

8 –4. متغيرات الدراسة

ويهدف هذا الجزء بالاعتماد على مراجعة أدبيات البحث لحصر أهم (المتغيرات المستقلة) اثر تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية (المتغير التابع) ربحية البنوك التجارية:

- المتغيرات المستقلة:

• البنوك الالكترونية (تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية فـــي البنـــوك التجارية).

- المتغيرات التابعة :

• ربحية البنوك التجارية (الحصول على نسبة مساهمة الخدمات البنكيـــة الالكترونية في ربحية البنوك التجارية حسب وجهة نظر العاملين فـــي البنوك التجارية) وتم الحصول على النسبة من خلال برمجية SPSS.

- المتغيرات الوسيطة :

- الجنس وله فئتان (ذكر، وأنثى).
- المؤهل العلمي وله ثلاث مستويات (دبلوم واقل، بكالوريوس، دراسات عليا).
- العمر ولها ثلاث فئات (25 سنه فأقل، 26–45 سنه، 46 سنه فأكثر).
- المسمى الوظيفي وله ثلاث فئات (مدير، رئيس قسم، موظف).

9 –4. الأساليب الإحصائية المستخدمة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، قامت الباحثة باختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، كما قامت بترميز مجالات الاستبانة وإدخالها في الحاسوب وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS ، وفيما يلي الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
- معامل الاتساق الداخلي (Cronobuch Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس تطبيق البنوك الالكترونية في البنوك التجارية من خلال إجابات أفراد الدراسة على فقرات الدراسة.
- تحليل التبيان المتعدد لبيان اثر البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية.
- اختبار (ت) لبيان العلاقة الدالة إحصائيا، الزوجية بين فئات المتغيرات وتحليل التباين الاحادي (ف) للعلاقة التي لها أكثر من مستويين، في تاثير البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الاردنية.

الفصل الخامس
النتـــائـج والتحليـــــل

الفصل الخامس

النتائج والتحليل

1 -5. مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل بيانات الدراسة الميدانية ومناقشتها، في ضوء فرضيات الدراسة وذلك من خلال تقديم وصف تحليلي لخصائص عينة الدراسة الوظيفية والديموغرافية، يليها عرضاً تحليلياً وشاملاً لإختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها.

2 -5. تحليل بيانات الدراسة

حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على افراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (397) موظفاً وادارياً، في جميع بنوك الدراسة، واستردت الباحثة من هذه الاستبيان (379) استبانة، تم استبعاد ستة عشر استبيان منها غير صالحة لأغراض البحث العلمي، وبذلك يكون عدد الاستبيان الداخل في عملية التحليل (363) اسبانة، تم اختبارها كما يلي:

2-1.5. الخصائص الوظيفية والديموغرافية

فيما يلي النسب المئوية والتكرارت الرقمية لمتغيرات الدراسة الوظيفية والديموغرافية والتي تتعلق بأفراد عينة الدراسة كما في الجدول رقم (1-5) الآتي:

جدول (1-5) التكرارات والنسب المئوية حسب الخصائص الوظيفية والديموغرافية لعينة الدراسة

	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	240	66.1
	انثى	123	33.9
المسمى الوظيفي	مدير	56	15.4
	رئيس قسم	111	30.6
	موظف	196	54.0

	الفئات	التكرار	النسبة
الفئة العمرية	25 سنة فأقل	78	21.5
	26-45 سنة	243	66.9
	46 سنة فاكثر	42	11.6
المستوى التعليمي	دبلوم واقل	54	14.9
	بكالوريوس	268	73.8
	دراسات عليا	41	11.3
	المجموع	363	100.0

يلاحظ من الجدول رقم (1-5) وبالنسبة للخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة ما يلي:

1. **متغير الجنس:** يتبين من خلال الجدول السابق ان اعداد الذكور فاق أعداد الإناث حيث كانت نسبة الذكور للإناث (66.1% و33.9%) وبقيمة تكرار بلغت (240 و123) على التوالي، وهذا يقودنا الى ان مجالات العمل في البنوك اكثر ملائمة للذكور منها للاناث، الامر الذي يقودنا الى انه مازال هنالك بعض القيود الأسرية والاجتماعية التي تواجه المرأة العاملة في البنوك.

2. **المسمى الوظيفي:** يلاحظ بالنسبة لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي لوحظ ان فئة الموظفين الاكثر عدداً بلغت (196) موظفاً وبنسبة مئوية (55%)، يليهم في الترتيب رووساء الأقسام وعددهم (111) وبنسبة مئوية (30.6%) ثم المديرين وبلغو 56 موظفين بنسبة (15.4%) وهذا ان دل على شيء فانما يدل على التوزيع الطبيعي والذي يتناسب مع الهرم الوظيفي الذي تكثر فيه الوظائف الدنيا مقارنة بالوظائف القيادية.

3. **الفئة العمرية:** يتبين من الجدول ان الفئة العمرية (26 – 45) سنة حازت على اعلى نسبة مئوية بين الفئات جميعها وذلك بنسبة (66.9%) وبتكرار بلغ (243) فرداً، يليها في الترتيب للفئة العمرية الاقل من 25 سنة، وبالنهاية للفئة اكثر من 46 سنة، وهذا يدل على ان اغلب العاملين في البنوك التجارية الاردنية هم من فئة الشباب، وهذا يتناسب مع اعمال البنوك التي تفضل من هم بهذه الاعمار لقدرتهم على التكيف وتحمل ضغط العمل مع الظروف المستجدة وتمتعهم بقدرات ومهارات تتناسب ومتطلبات اعمال هذه البنوك.

4. **المستوى التعليمي:** نلاحظ من الجدول ان الاشخاص من اصحاب المستوى التعليمي البكالوريوس قد حازو على اعلى نسبة مئوية بلغت (73.8%) ومن ثم اصحاب الشهادة دبلوم وبنسبة بلغت (14.9%) يليهم في الترتيب فئة الدراسات العليا بنسبة مئوية بلغت (11.3%)، وهذا يدل على أن العاملين في البنوك التجارية يتمتعون بمستوى تعليمي عالي، حيث بلغت نسبة من يحملون لشهادة العلمية بكالوريوس فأكثر 85% من عينة الدراسة.

2-5.2. اختبار فرضيات الدراسة

1. الفرضية الأولى: **" لا يوجد مستوى معين لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية."**، ولإختبار صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية، والجدول (2-5) يوضح ذلك.

جدول رقم (2-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التاثير	النسبة %
1	4	تختلف الخدمة البنكية الإلكترونية باختلاف العميل.	3.74	1.239	كبير	74.8
2	26	تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الأعمال الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطورها للخدمة البنكية الإلكترونية.	3.72	1.262	كبير	74.4
3	27	يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الإلكترونية.	3.64	1.193	كبير	72.8
4	5	تتوفر الخدمة البنكية الإلكترونية على مدار الساعة.	3.62	1.198	كبير	72.4
5	3	الخدمة البنكية الإلكترونية رخيصة ومتاحة لجميع العملاء.	3.58	1.204	كبير	71.6
6	25	غياب عمليات البحوث للخدمة البنكية الإلكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.	3.54	1.201	كبير	70.8
7	1	تقدم الخدمة البنكية الإلكترونية السرعة المرغوبة للعميل في التنفيذ.	3.53	1.062	كبير	70.6
8	23	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع إختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر في الخدمة البنكية الإلكترونية.	3.53	1.062	كبير	70.6
9	24	يتم مراجعة الأنظمة والشبكات والبرمجيات وإجراءات الحماية والأمن وتحسين أدائها بشكل دوري ووضع خطط الطوارئ.	3.52	1.012	كبير	70.4
10	1	الخدمة البنكية الإلكترونية على تنوعها سهلة الاستخدام للعميل.	3.51	1.012	كبير	70.2
11	28	انتشار الخدمة البنكية الإلكترونية يعتمد على العميل نفسة.	3.44	1.370	متوسط	68.8
12	6	يمكن تنفيذ الخدمة البنكية الإلكترونية في وقت ومن اي مكان.	3.42	1.375	متوسط	68.4
13	22	تتمتع الخدمة البنكية الإلكترونية ببنية تحتية جيدة في البنك.	3.26	1.617	متوسط	65.2
14	11	تدني درجة الامان والخصوصية في الخدمة البنكية الإلكترونية.	3.24	1.319	متوسط	64.8
15	10	لاتتوفر قوانين واضحة لحماية الخدمة البنكية الإلكترونية.	3.23	1.225	متوسط	64.6
16	16	تقلل الخدمة البنكية الإلكترونية الجهد والوقت للعملاء والموظفين.	3.19	1.627	متوسط	63.8
17	7	تفتقر الخدمة البنكية الإلكترونية لأهم درجات الأمان والموثوقية.	3.17	1.307	متوسط	63.4
18	13	مجانية الخدمة البنكية الإلكترونية تؤثر في ربحية البنك.	3.13	1.387	متوسط	62.6
19	7	تؤثر الخدمة البنكية الإلكترونية على سيولة البنك.	3.12	1.358	متوسط	62.4
20	12	تحدد المؤسسات المالية الحكومية نوعية الخدمة البنكية الإلكترونية.	3.04	1.433	متوسط	60.8
21	9	تتعرض الخدمة البنكية الإلكترونية لعميل معين لخرق الكتروني سهل.	3.03	1.096	متوسط	60.6
22	15	كثرة الخدمة البنكية الإلكترونية يساعد على المنافسة في الاسواق المالية والاقتصادية للبنك.	3.01	1.531	متوسط	60.2
23	18	التطبيق العالي للخدمة البنكية الإلكترونية يقلل من فتح فروع جديدة للبنك.	2.92	1.528	متوسط	58.4
24	21	تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في معدلات العائد على الاستثمار والملكية في البنك.	2.84	1.269	متوسط	56.8
25	19	تحتاج الخدمة البنكية الإلكترونية لتخصيص ميزانية خاصة بها.	2.75	1.539	متوسط	55
26	14	تدعم الخدمة البنكية الإلكترونية في زيادة الارباح البنكية.	2.63	1.322	متوسط	52.6
27	20	تنتشر الخدمة البنكية الإلكترونية في كل مكان وسوق لخدمة العملاء.	2.61	1.403	متوسط	52.2
28	17	تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في اداء البنك المالي.	2.44	1.289	ضعيف	48.8
		المجموع الكلي	**3.22**	**1.007**	**متوسط**	**64.5**

فمن خلال الجدول السابق توصلت الى ان افراد العينة اجمعوا على الفقرة صاحبة التاثير الاكبر، الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تختلف الخدمات البنكية باختلاف العميل"، حازت على المرتبة الاولى من وجهة نظر افراد العينة وذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي

الناتجة وهي 3.74 ، وبنسبة استجابة بلغت 74.8 اي ان العاملين يرون ان تطبيق الخدمة الالكترونية يطبق بما نسبة 74.8 باختلاف العميل، وان اهم ما يؤثر بربحية البنوك عند استخدام الخدمات البنكية هي طبيعة العميل ومدى وعية بتلك الخدمات ومدى اهميتها عن غيرها من الامور وحسب مقياس الدراسة حصلة الفقرة على اقبال ذو تاثير كبير، وحصلت الفقرة رقم (26) والتي تنص على "تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الأعمال الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطورها للخدمة البنكية الإلكترونية"، على المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي قيمته 3.72، وبنسبة تجاوب بلغت 74.4 نحو توفر كوادر فنية مؤهلة لصيانة ومتابعة الخدمة الالكترونية، وانه على الرغم من كثرة او قلة الخدمات البنكية الالكترونية فان جميع افراد العينة اجمعوا على انه هنالك كوادر تهتم بامان وموثوقية هذه الخدمات في البنك، اما الفقرة رقم (17) والتي تنص على "تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في اداء البنك المالي"، جاءت في المرتبة الاخيرة من وجهة نظر افراد العينة وبمتوسط حسابي قدره 2.44، وبتاثير ضعيف، وبنسبة تجاوب اقل من معدلها بلغت 48.8 نحو الاجماع على ان الخدمة الالكترونية تزيد من اداء البنك المالي، بمعنى ان افراد العينة يرون ان الخدمات البنكية الالكترونية ذو تاثير ضعيف على الاداء المالي في البنوك التجارية.

اما بالنسبة لإجابات افراد العينة على فقرات الدراسة كانت متقاربة وذلك من خلال الانحرافات المعيارية التي تراوحت بين (1.00-1.50)، وكان تجاوبهم ذو تاثير متوسط من خلال المتوسط الحسابي الناتج على كل الفقرات وقيمته 3.22 وذلك حسب مقياس الدراسة المستخدم الامر الذي يقودنا الى ان هناك تذبذب في اجابات افراد العينة، وهذا ما جاء للاجابة على **فرضية الدراسة الاولى** واختبار صحتها والتي تنص على: **لا يوجد مستوى معين**

لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية، وعدت الفرضية غير صحيحة اي انه يوجد مستوى لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية وهذا ما حصلنا عليه من خلال اجاباتهم على فقرات الدراسة وبنسبة تطبيق مئوية بلغت 64.5%، بالتالي **تم رفض الفرضية الاولى (عدم قبولها)**، و وضعت الباحثة البيانات التي حصلت عليها تحت اختبار تحليل التباين المتعدد والتي سيقيس من خلالها نتائج اجابات افراد العينة على فقرات الدراسة.

لبيان تاثير البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية في الاردن وكان تحليل النتائج في الفرضية الثانية كما يلي:

2. **الفرضية الثانية والتي تنص على : "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية"**، حيث قامت الباحثة باختبار هذه الفرضية من خلال المعالجة الاحصائية (تحليل التباين المتعدد) لبيان هل هنالــك تــاثير للبنوك الالكترونية متمثلة بخدماتها على ربحية البنوك التجارية الاردنية، وكانت النتـــائج كما في الجدول رقم (3-5) التالي:

جدول رقم (3-5) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد لبيان وجود تاثير لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية عند مستوى الدلالة

Source مصدر التباين	Dependent Variable المتغير التابع	Type III Sum of Squares مجموع المربعات	Df درجة الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F ف	Sig. الدلالة الاحصائية
Intercept البنوك الالكترونية (الخدمات البنكية الالكترونية)	Profits of Commercial Banks ربحية البنوك التجارية	3827.971	1	136.713	2443.109	.000[a]
Error الخطأ	Profits of Commercial Banks ربحية البنوك التجارية	623.386	362	3.221[b]		
Total الكلي	Profits of Commercial Banks ربحية البنوك التجارية	4551.357	363			

a = there are Sig on (α<=0.05).هنالك دالة احصائية عند مستوى الدلالة

b = Mean results. المتوسط الحسابي الكلي

وتفسر النتائج المرتفعة الى تذبذب الرؤية الوظيفية لدى الموظفين في عملهم داخل البنك للخدمات البنكية الالكترونية، وارتفاع المتوسط يدل على ذبذبة في اجابات افراد الدراسة بمعنى ان اجاباتهم كانت متباعدة نسبياً او غير دقيقة، الا ان اجاباتهم ادت الى **رفض الفرضية الثانية** والتي تنص على: "**لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الأردنية**"، وقبول بديلتها بانه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية.

فمن خلال اجابات افراد عينة الدراسة تبين ان هذه الخدمات لها تاثير على ربحية البنوك وبمستوى تاثيري متوسط (اي ان الخدمات البنكية الالكترونية تساهم في زيادة ربحية البنك لكن بشكل متوسط) حسب سلم قياس ليكرت الخماسي الذي قاس المتوسط الحسابي الكلي لاجابات العينة والبالغ 3.221، وهذا كمستوى تاثير على الربحية البنكية، وذلك من وجهة نظر العاملين في تلك البنوك، وان الخدمة البنكية الالكترونية لها تاثير دال احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) على الربحية البنكية، حيث بلغت الدالة (0.00)، وارتفاع متوسط المربعات نسبياً دل على ان هذا التاثير مقبول او متوسط.

وقامت الباحثة باختبار مدى تدخل المعلومات الوظيفية او الديموغرافية على التاثير الحاصل بين متغيرات الدراسة لذا قامت الباحثة بدراسة العلاقة الاحصائية عند متغيرات الدراسة كما يلي:

3. **الفرضية الثالثة والتي تنص على: " لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لتطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية تعزى لمتغيرات الدراسة الديموغرافية**"، للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لوجهات نظر عينة الدراسة نحو تاثير الخدمات البنكية الالكترونية على الربحية في البنوك التجارية الأردنية تبعا للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي). ولبيان دلالة العلاقة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" للجنس، وتحليل التبـاين الأحـادي لبـاقي المتغيـرات، والجداول أدناه توضح ذلك.

1. الجنس

جدول رقم (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" تبعاً لمتغير الجنس على مستوى تاثير البنوك الالكترونية

المتغير التابع / المتغير المستقل	ذكر		انثى		قيمة ت	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
البنوك الالكترونية	3.61	0.871	2.83	1.097	1.438	.152

يتبين من الجدول (4-5) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعـزى لأثر الجنس. هذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية فيما يتعلق بمتغيـر الدراسـة الـوظيفي (الجنس). وهذا يدل على تشابه مستويات ادراك العاملين لتاثير البنـوك الالكترونيـة علـى الربحية، بغض النظر عن الصنف النوعي لهم.

2. المسمى الوظيفي

جدول رقم (5-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي مستوى تاثير البنوك الالكترونية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المتغير التابع / المتغير المستقل	مدير		رئيس قسم		موظف		قيمة ف	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
البنوك الالكترونية	3.77	1.108	3.79	1.192	3.72	0.921	1.140	.334

يتبين من الجدول (5-5) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) تعـزى لأثـر المسمى الوظيفي. هذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية فيما يتعلق بمتغير الدراسة (المسـمى

الوظيفي). وهذا يدل على توحد وجهات نظر عينة الدراسة في ادراكهم لمستوى تاثير البنوك الالكترونية، وقد يشير ذلك الى قدرة الثقافة التنظيمية لهذه البنوك وما تتطلبه من قيم ومعتقدات مشتركة توحد وجهات نظر افراد عينة الدراسة.

3. الفئة العمرية

جدول رقم (6-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير الفئة العمرية على مستوى تاثير البنوك الالكترونية

المتغير التابع / المتغير المستقل	25سنة فأقل		26-45 سنة		46 سنة فأكثر		قيمة ف	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
البنوك الالكترونية	3.87	0.878	3.69	1.098	3.79	1.120	2.086	.127

يتبين من الجدول (6-5) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الفئة العمرية. هذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية فيما يتعلق بمتغير الدراسة (الفئة العمرية).

4. المستوى التعليمي

جدول رقم (7-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي على مستوى تاثير البنوك الالكترونية

المتغير التابع / المتغير المستقل	دبلوم		بكالوريوس		دراسات عليا		قيمة ف	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
البنوك الالكترونية	3.51	1.011	3.92	0.901	3.82	0.998	1.351	.261

يتبين من الجدول (7-5) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المستوى التعليمي. هذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية فيما يتعلق بمتغير الدراسة (المستوى التعليمي).

من خلال النتائج السابقة المتعلقة بالفرضية الثالثة ومدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية تعزي لمتغيرات الدراسة الوظيفية والديموغرافية، تم **قبول الفرضية الثالثة** والتي تنص على " **لا يوجد هنالك علاقة ذات دلالة احصائية لأثر الخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية تعزى لمتغيرات الدراسة الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)**".

3 -5. النتائج

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل من تحليل للبيانات التي استخلصناها من استبيان الدراسة والتي تعكس وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الاردنية، أظهرت النتائج ما يلي:

1. النتائج المتعلقة بمستوى تطبيق البنوك الالكترونية:

- **رفض الفرضية الاولى** وقبول بديلتها حيث جاء المستوى العام لتطبيق البنوك الالكترونية في البنوك التجارية الأردنية متوسطاً وبمتوسط حسابي 3.22.
- تبين من النتائج ان مستوى تطبيق هذه الخدمات بلغ 64%، في البنوك التجارية الاردنية، بمعنى ان الخدمات البنكية الالكترونية تساهم بما نسبته 64% في زيادة ربحية االبنوك التجارية حسب وجهة نظر العاملين.
- هناك تطبيق جيد للبنوك الالكترونية متمثلة بخدماتها البنكية الالكترونية حسب وجهة نظر العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

- ان اهم ما يؤثر بربحية البنوك عند استخدام الخدمات البنكية هي طبيعة العميل ومدى وعية بتلك الخدمات ومدى اهميتها حسب وجهة نظر العاملين في البنـــوك التجاريـــة الاردنية.

2. النتائج المتعلقة بمستوى تاثير البنوك الالكترونية:

- رغم التباعد النسبي في اجابات افراد العينة وتذبذبهم الذي تبين من قيمة ف المرتفعة نسبياً، الا ان اجاباتهم قادت الى ان هنالك تاثير للبنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الاردنية.
- من وجهة نظر العاملين فيها والذين اتفقوا على توسط هذا التاثير بأن هنالك تاثير دال احصائياً عند مستوى الدلالة الفا للخدمات البنكية الالكترونية على ربحيـــة البنـــوك التجارية، حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00.
- **رفض الفرضية الثانية** وقبول بديلتها الدالة على وجود تاثير متوسط للخدمات البنكية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الاردنية.
- من خلال اجابات افراد عينة الدراسة تبين ان هذه الخدمات لها تاثير علـــى ربحيـــة البنوك وبمستوى تاثيري متوسط (اي ان الخدمات البنكية الالكترونية تساهم في زيادة ربحية البنك لكن بشكل متوسط) والبالغ 3.221.

3. النتائج المتعلقة بمدى وجود علاقة ذات دلالة احصائية لمستوى تاثير البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية:

- **قبول الفرضية الثالثة** والدالة على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الفا ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر الجنس، والمسمى الـــوظيفي والفئـــة العمريـــة، والمستوى التعليمي للخدمات الالكترونية.

- تشابه وتوحد مستويات ادراك العاملين لتاثير البنوك الالكترونية على الربحية، بغض النظر عن الصنف النوعي لهم او اختلاف اعمارهم يقود الى ان قدرة الثقافة التنظيمية لهذه البنوك وما تتطلبه من قيم ومعتقدات مشتركة وتنافسية، توحد وجهات نظر افراد عينة الدراسة.

4 -5. **التوصيات**:

من خلال النتائج السابقة توصي الباحثة بعدد من التوصيات:

- ضرورة التوسع في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك الاردنية التجارية.
- استخدام البرامج التسويقية الموجهة لتعريف العملاء بما يستجد من خدمات إلكترونية يقدمها المصرف.
- ضرورة الاهتمام بتطبيق مفهوم التوجه نحو العملاء الذي ينطوي على دراسة حاجات ورغبات العملاء لتقديم خدمات مصرفية بأسلوب تتلاءم مع حاجاتهم ورغباتهم وتتفق مع ادراكاتهم (القيمة المدركة).
- دعم بحوث تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية بهدف ضمان وتوسيع إنتشار تلك الخدمات وبشكل مضطرد .
- تدارك التطورات والتوسعات التكنولوجيا وتطبيقها والتوسع بها لتتلائم ومدى تلبية رغبات العملاء ومستوياتهم.
- ضرورة تناول البحث في قيم رسمية (اسلوب رقمي) من نفس البنوك للتوصل الافضل ومعرفة مدى التاثير الفعال لهذه الخدمات البنكية الالكترونية على البنك.

المـــلاحـــق

الملاحـــــــق

المراجع:

- المراجع العربية.

- أبوحمد ، رضا صاحب وقدوري ، فائق مشــعل (2005)، **إدارة المصــارف**، جامعــة الموصل، العراق.
- أحمد، يمان فيروز (2008)، **أثر البنود خارج الميزانية على ربحية البنــوك التجاريــة الأردنية خلال الفترة(1990-2002)**، ملخصات رسائل الماجستير-جامعــة ال البيــت، المفرق، الأردن.
- إسماعيل، شاكر تركي (2007)، **التسويق المصرفي الإلكترونــي والقــدرة التنافســية للمصارف الأردنية-"إن البنوك ديناصورات تواجه الانقراض"**، المؤتمرالعلمي الخامس- نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية والماليــة، جامعــة فيلادلفيا، الأردن.
- بن غرابي، سمية ، وبوربيعة شريفة (2003)، **عمليتي الإيداع البنكــي والقــرض فــي القانون الجزائري**، مذكرة لنيل الشهادة الجامعية للدراسات التطبيقية لفرع التقنيات البنكية والنقدية، جامعة التكوين المتواصل، مركز البويرة، الدفعة 5، الجزائر.
- تبول الطيب، "**سياسات التجارة الالكترونية والمسائل القانونية**"، مقــال منشــور علــى الانترنت على الموقع. www.ityarabic.org/e-businers :
- تركستاني أنيسة (2007) ، **انظمة البنوك غير الحكومية المحاسبية**، تقرير-مدينة العلوم المالية والادارية، مجلة انترنت 2007 www. sqarra.wordpress.com

- الجزار جعفر (1993)، **البنوك في العالم: أنواعها وكيف تتعامل معهـا**، دار النفـائس، طبعة 3 ، 1993 ، لبنان.
- الجنبيهي منير (2006)، **الخـدمات البنكيـة الالكترونيـة**، دار الفكـر الجـامعي، الإسكندرية، مصر.
- الجنبيهي منير ، الجنبيهي ممدوح (2005)، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- الحداد، وسيم محمد، و نور، محمود ابراهيم، و الزرقان، صالح طاهر، و شقيري، نوري موسى (2012)، **الخدمات البنكية الالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيـع، عمـان، الأردن.
- الحسين حسن شحاذة (2002)، **العمليات البنكية الالكترونية**، الجديد في أعمال البنـوك من الوجهتين القانونية والاقتصادية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكليـة الحقوق، جامعة بيروت العربية، لبنان.
- حسين رحيم ، معراج هواري (2004)، **البنوك الالكترونية كمـدخل لعصـرنة البنـوك الجزائرية** ، ورقة عمل مقدمة إلى ملتقى المنظومة البنكية والتحولات الاقتصادية– واقع وتحديات – جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف– الجزائر.
- الحسيني فلاح حسن ، الدوري مؤيد عبد الرحمن (2000)، **إدارة البنوك مـدخل كمـي واستراتيجي معاصر**، دار وائل للنشر، الأردن.
- حماد، طارق عبد العال (2003)، **التجارة الالكترونية : المفاهيم– التجارب – التحديات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

- الحميري، بشار عباس (2005)، **إدارة التدفقات النقدية وأثرها في األـداء المصـــرفي،** رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية اإلدارة واالقتصاد – جامعة كربالء – العراق.
- الحوراني احمد (1998)، **المؤسسات البنكية في الاردن،** مؤسسة المطابعه المصـــرية، عمان الاردن.
- خليل عبد الرزاق، طيـــبي حمـــزة (2011)، **ادارة مخاطر عمليات البنكية الإلكترونيـــة وفق معايير لجنة بازال الدولية،** بحث مقدم في المجلة العلمية لجامعة الاغواط، الجزائر.
- رزفان ليميلر / ترجمة : روزين جمال (2010)، **مـــا مـــدى أمـــن الاعمـــال البنكيـــة الالكترونية،** مجلة الكترونية، مقالات فـــي التوعيـــة الأمنيـــة البنكيـــة ، علـــى الـــرابط www.ityarabic.org/e-business.
- سبيكر ومارك تومسون (2000)، **مرشد الأذكياء الكامل للتجارة الإلكترونية The complete smart guide to e-commerce** ، ترجمة وطباعة دار الفاروق للنشـــر والتوزيع – القاهرة 2000.
- سحنون، محمود (2002)، **النظام المصرفي والبطاقات البلاســـتيكية،** مـــؤتمر عمليـــات البنوك بين النظرية والتطبيق : كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية وعلوم التسيير – جامعة اليرموك، الاردن.
- سفر، أحمد (2006)، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية،** المؤسسة الحديثـــة للكتاب، طرابلس، لبنان.
- السنوســـــي، جاســـــم (2010): **البنـــــوك الالكترونيـــــة،** مقـــــالات الكترونيـــــة www.bank.of.cd.com

- سويسى، احمد محمد (2005)، **البنوك الالكترونية : تبنى البنوك الالكترونية ، ما هي العبر التي يمكن تعملها لتطوير البنوك الالكترونية في ليبيا من التطور الذي تم في الدول المتقدمة؟**، جامعة سالفورد ، ورقة ماجستير مترجمه، بريطانيا.
- شاهين، علي عبدالله (2010)، **نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين**، دراسة-مجلة الجامع الازهر، غزة، فلسطين.
- الشمري، ناظم محمد نوري، و العبداللات، عبدالفتاح زهير (2008)، **البنوك الاليكترونية في الأردن- الواقع وإمكانيات التوسع**، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- شول، شهرة، و مدوخ، ماجدة (2005)، **البنوك الالكترونية : ماهيتها- مخاطرها- حمايتها**، ورقة عمل مقدمة إلى المنظومة البنكية في الألفية الثالثة: منافسة، مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل- الجزائر.
- الشياب، رائف علي فلاح (2011)، **أثر السياسة النقدية الكمية على ربحية البنوك التجارية الأردنية-(1993-2011)**، رسالة ماجستير في التمويل والبنوك في كلية إدارة المال والأعمال من جامعة آل البيت، المفرق، الاردن.
- صيام، وليد زكريا، وخريوش، حسني علي (2004)، **العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية في الأردن : دراسة ميدانية**، مركز النشر العلمي، دراسة علمية-مجلة الاقتصاد والادارة، عدد2، مجلد16، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض، السعودية.
- طه طارق (1999)، **إدارة البنوك**، المعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي، كنج مربوط، الإسكندرية.

- عبد المنعم راضي، فرج عزت (2001)، **اقتصاديات النقود والبنوك**، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- عز الدين كامل أمين مصطفى، " **البنوك الإلكترونية** "، مقال منشور على الأنترنت على الموقع www.bank.org/arabic/period :
- قدومي ثائر عدنان، (2008)، **العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، سلسلة العلوم الإنسانية، العدد11، الاردن.
- المالكي، عبدالله عبد المجيد (2001)، **البنك المركزي الاردني والسياسات النقدية**، الاردنية للتصميم والطباعة ، مجلد 3، عمان، الأردن.
- مجاهد شيماء جمال، (2010)، **التأثير المتبادل بين الأعمال البنكية الإلكترونية والسياسة النقدية والتجارة الإلكترونية**، مركز العدالة للتحكيم والاستشارات القانونية، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد والعلوم المالية، جامعة المنصورة، مصر.
- المزاري أحمد عارف كريم ، صيام أحمد زكريا ، (2009)، **الخدمات البنكية الالكترونية: دراسة حالة البنوك التجارية الأردنية**، مجلة الاقتصاد والإدارة، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز ، السعودية.
- مسعداوي، يوسف (2004)، **البنوك الإلكترونية**، ملتقى المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات الاقتصادية– واقع و تحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة الشلف–الجزائر.
- مشري، موسى خليل (2009)، **القواعد الناظمة للصيرفة الالكترونية** ، الجديد في البنوك ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق–بيروت، لبنان.

- معطى الله خير الدين، بوقموم محمد (2006)، **المعلوماتية والجهاز البنكي – حتمية تطوير الخدمات البنكية** ، ورقة عمل مقدمة إلى ملتقى المنظومة البنكية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات، مجلة العلوم المالية، الجزائر.
- مفتاح، صالح، و معارفي، فريدة (2007) **البنوك الالكترونية**، المؤتمر العلمي الخامس، نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا – كلية العلوم الإدارية والمالية، عمان – الأردن.
- مقداد، زياد سليمان (2009)، **إدراكات معلمي الاحصاء لمفاهيم التدريس الفَعَّال من وجهة نظر مشرفييهم،** بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول نحو بناء إستراتيجية تكاملية للنهوض، جامعة النجاح، فلسطين.
- الموسوي عباس نوار كحيط، (2010)، **أهمية البنوك الالكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة نظرية تحليلية، مجلة ودوريات** كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة واسط، الكوت، العراق.
- نجار، عبد الهادي (2007)، **البنوك الالكترونية وآلية تداولها، الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والاقتصادية،** بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت– منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان.
- النجار، فريد، و النجار وليد وآخرون (2006)، **وسائل المدفوعات الالكترونية – التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة،** الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- نعمون وهاب (2004)، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات البنكية وإستراتيجية البنوك،** مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات- جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر.

- هندي، منير إبراهيم (1996)، **إدارة البنوك مدخل إتخاذ القرارات**، الطبعة الثالثة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- هندي، منير إبراهيم (2000)، **الإدارة المالية : مدخل تحليلي معاصر**، المكتب العربي الحديث للنشر، ط4، الإسكندرية، مصر .
- وادي رشدي عبداللطيف، (2008)، **مزايا البنوك الالكترونية في بنوك قطاع غزة ومعوقات انتشارها**، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، فلسطين.
- يوسف، حسن يوسف (2012)، **البنوك الإلكترونية : مزايا البنووك الالكترونية-مقارنة بين البنوك الالكترونية والبنوك التقليدية-اهمية وعوامل نجاح البنوك الالكترونية**، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر.

- المراجع الأجنبية

- Josiah Aduda, Nancy Kingoo (2012), **The Relationship between Electronic Banking and Financial Performance among Commercial Banks in Kenya**, Journal of Finance and Investment Analysis, vol.1, no.3, 2012, 99-118.

- Md. Azizul Baten, Anton Abdulbasah Kamil (2010), **Measuring online Bank profit efficiency: A stochastic frontier analysis,** Proceedings of the 6th IMT-GT Conference on Mathematics, Statistics and its Applications (ICMSA2010), Universiti Tunku Abdul Rahman, Kuala Lumpur, Malaysia.

- Mohammad O. Al-Smadi (2011), **The Impact of E-Banking on the performance of Jordanian Banks,** Journal of Internet Banking and Commerce, August 2011, vol. 16, no.2.

- Neha Dixit, Saroj K. Datta, (2010), **Acceptance of E-Banking Among Adult Customers: An Empirical Investigation in India,** Journal of Internet Banking and Commerce, August 2010, vol. 15, no.2.

- Olga Luštšik (2009), **CAN E-BANKING SERVICES BE PROFITABLE,** ISSN 1406–5967, ISBN 9985–4–0400–9, Tartu University Press, www.tyk.ut.ee, Order No. 512.

- Punita Rao, Monetary Policy (2006), I**ts Impact On The Profitability Of Banks In India**, International Business & Economics Research Journal, VoL5, Number 3.

- R. A. Gbadeyan, O. O. Akinyosoye – Gbonda, (2011), **Customer Preference for E-Banking Services: A Case Study of Selected Banks in Sirraleone,** Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.4 [108-116] |
- Ravi Nath & Pual Schrick & Monica Parzinger, (2009), **Banker's Perspectives on Internet Banking,** Indiana University Press, Vol. 1, No. 1,
- Sana Haider Sumra, Mohammad Khurram Manzoor, Hassan H. Sumra, Momina Abbas (2011), **The Impact of E-Banking on the Profitability of Banks: A Study of Pakistani Banks,** trademark of Macrothink Institute, Inc. Journal of Public Administration and Governance, ISSN 2161-7104, 2011, Vol. 1, No. 1.
- Sekaran,U., (1992), " **Research Methods for Business A skill Building Approach** ", 2nd Ed, New York, John Wiley & Sons, Inc.

ملحق رقم (1) الاستبيان بصورتها الأولية

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان اثر تطبيق البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية في محافظة اربد من وجهة نظر العاملين فيها ، وذلك كمتطلب لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في العلوم المالية والبنكية من جامعة اليرموك . لذا أرجو التكرم بالمساعدة في إتمام هذا الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التي تتضمنها هذه الاستبانة، مؤكدين لكم بان جميع المعلومات التي سوف يتم الحصول عليها ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط .

شاكري لكم حسن تعاونكم

الباحثة

روان المومني

الجزء الأول : المعلومات الديمغرافية والوظيفية :

- الجنس:	☐ ذكر	☐ أنثى	
- المسمى الوظيفي :	☐ اداري	☐ موظف	
- الفئة العمرية:	☐ 25 سنه فأقل	☐ 26 - 45 سنه	☐ 46 سنه فأكثر
- المستوى التعليمي:	☐ دبلوم	☐ بكالوريوس	☐ دراسات عليا
- اسم البنك:	☐ البنك العربي	☐ بنك القاهرة عمان	☐ بنك الإسكان
-	☐ البنك الاهلي	☐ بنك الاردن	☐ البنك الاردني الكويتي

الجزء الثاني: يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المكان الذي يعكس وجهة نظركم حول موضوع الدراسة

الرقم	العبـــــــــــــــــارة	درجة الموافقة				
		موافق بدرجة عاليه جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بدرجة عالية
1	تقدم الخدمة البنكية الإلكترونية السرعة المرغوبة للعميل في التنفيذ.					
2	الخدمة البنكية الإلكترونية على تنوعها سهلة الاستخدام للعميل.					
3	الخدمة البنكية الإلكترونية رخيصة ومتاحة لجميع العملاء.					
4	تختلف الخدمة البنكية الإلكترونية باختلاف العميل.					
5	تتوفر الخدمة البنكية الإلكترونية على مدار الساعة.					
6	يمكن تنفيذ الخدمة البنكية الإلكترونية في وقت ومن اي مكان.					
7	تؤثر الخدمة البنكية الإلكترونية على سيولة البنك.					
8	تفتقر الخدمة البنكية الإلكترونية لأهم درجات الأمان والموثوقية.					
9	تتعرض الخدمة البنكية الإلكترونية لعميل معين لخرق الكتروني سهل.					
10	لاتتوفر قوانين واضحة لحماية الخدمة البنكية الإلكترونية.					
11	تدني درجة الامان والخصوصية في الخدمة البنكية الإلكترونية.					
12	تحدد المؤسسات المالية الحكومية نوعية الخدمة البنكية الإلكترونية.					
13	مجانية الخدمة البنكية الإلكترونية تؤثر في ربحية البنك.					
14	تدعم الخدمة البنكية الإلكترونية في زيادة الارباح البنكية.					
15	يهتم البنك بشكل دوري بالخدمة البنكية الإلكترونية، صيانتها، فحصها، التدقيق عليها.					
16	تعتبر الخدمة البنكية الإلكترونية من اهم ابواب التنمية والتطوير للبنك بشكل خاص وللدولة بشكل عام.					
17	كثرة الخدمة البنكية الإلكترونية يساعد على المنافسة في الاسواق المالية والاقتصادية للبنك.					
18	تقلل الخدمة البنكية الإلكترونية الجهد والوقت للعملاء والموظفين.					
19	تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في اداء البنك المالي.					
20	التطبيق العالي للخدمة البنكية الإلكترونية يقلل من فتح فروع جديدة للبنك.					
21	تحتاج الخدمة البنكية الإلكترونية لتخصيص ميزانية خاصة بها.					

الرقم	العـــــــــــــــــــبارة	درجة الموافقة				
		موافق بدرجة عاليه جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بدرجة عالية
22	تنتشر الخدمة البنكية الإلكترونية في كل مكان وسوق لخدمة العملاء.					
23	تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في معدلات العائد على الاستثمار والملكية في البنك.					
24	تتمتع الخدمة البنكية الإلكترونية ببنية تحتية جيدة في البنك.					
25	توفر الخدمة البنكية الإلكترونية يعتمد على مدى المام العميل بالية التعامل مع هذه الخدمات.					
26	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع إختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر في الخدمة البنكية الإلكترونية.					
27	يتم مراجعة الأنظمة والشبكات والبر مجيات وإجراءات الحماية والأمن وتحسين أدائها بشكل دوري ووضع خطط الطوارئ.					
28	غياب عمليات البحوث للخدمة البنكية الإلكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.					
29	تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الأعمال الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطورها للخدمة البنكية الإلكترونية .					
30	يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الإلكترونية .					
31	انتشار الخدمة البنكية الإلكترونية يعتمد على العميل نفسة.					

سؤال مفتوح: اذكر أهم الاقتراحات التي ترفع من مستوى تطبيق الخدمة البنكية الإلكترونية في البنك الذي تعمل فيه مما ينعكس بشكل ايجابي على مستوى الربحية لديكم؟

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة : روان المومني

ملحق رقم (2) اسماء المحكمين على الاستبيان

الرقم	الإســــــم	الرتبة العلمية	الجامعة
1	منذر المومني	أ. دكتور	جامعة اليرموك
2	منى مولا	أ. دكتور	جامعة اليرموك
3	ريما درادكه	دكتور	جامعة اليرموك
4	وفاء الغزاوي	مدرس	جامعة اليرموك
5	صالح الخطيب	مدرس	جامعة اليرموك
6	ســـامر الرجوب	أ. دكتور	الجامعة الهاشمية
7	محمود المومني	دكتور	جامعة اربد الأهلية
8	علي مقابله	أ. دكتور	جامعة الزيتونه

ملحق رقم (3) الاستبيان بصورته النهائية

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان اثر تطبيق البنوك الالكترونية على ربحية البنوك التجارية الاردنية من وجهة نظر العاملين فيها ، وذلك كمتطلب لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في العلوم المالية والبنكية من جامعة اليرموك . لذا أرجو التكرم بالمساعدة في إتمام هذا الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التي تتضمنها هذه الاستبانة، مؤكدين لكم بان جميع المعلومات التي سوف يتم الحصول عليها ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط .

شاكري لكم حسن تعاونكم

الباحثة

روان المومني

الجزء الأول : المعلومات الديمغرافية والوظيفية :

- الجنس:	☐ ذكر	☐ أنثى	
- المسمى الوظيفي :	☐ مدير	☐ رئيس قسم	☐ موظف
- الفئة العمرية:	☐ 25 سنه فأقل	☐ 26 - 45 سنه	☐ 46 سنه فأكثر
- المستوى التعليمي:	☐ دبلوم أو أقل	☐ بكالوريوس	☐ دراسات عليا
- اسم البنك:	☐ البنك العربي	☐ بنك القاهرة عمان	☐ بنك الإسكان
	☐ البنك الاهلي	☐ بنك الاردن	☐ البنك الاردني الكويتي

الجزء الثاني: يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المكان الذي يعكس وجهة نظركم حول موضوع الدراسة

الرقم	العبـــــــــــــــارة	درجة الموافقة				
		موافق بدرجة عاليه جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بدرجة عالية
1	تقدم الخدمة البنكية الإلكترونية السرعة المرغوبة للعميل في التنفيذ.					
2	الخدمة البنكية الإلكترونية على تنوعها سهلة الاستخدام للعميل.					
3	الخدمة البنكية الإلكترونية رخيصة ومتاحة لجميع العملاء.					
4	تختلف الخدمة البنكية الإلكترونية باختلاف العميل.					
5	تتوفر الخدمة البنكية الإلكترونية على مدار الساعة.					
6	يمكن تنفيذ الخدمة البنكية الإلكترونية في وقت ومن اي مكان.					
7	تؤثر الخدمة البنكية الإلكترونية على سيولة البنك.					
8	تفتقر الخدمة البنكية الإلكترونية لأهم درجات الأمان والموثوقية.					
9	تتعرض الخدمة البنكية الإلكترونية لعميل معين لخرق الكتروني سهل.					
10	لاتتوفر قوانين واضحة لحماية الخدمة البنكية الإلكترونية.					
11	تدني درجة الامان والخصوصية في الخدمة البنكية الإلكترونية.					
12	تحدد المؤسسات المالية الحكومية نوعية الخدمة البنكية الإلكترونية.					
13	مجانية الخدمة البنكية الإلكترونية تؤثر في ربحية البنك.					
14	تدعم الخدمة البنكية الإلكترونية في زيادة الارباح البنكية.					
15	كثرة الخدمة البنكية الإلكترونية يساعد على المنافسة في الاسواق المالية والاقتصادية للبنك.					
16	تقلل الخدمة البنكية الإلكترونية الجهد والوقت للعملاء والموظفين.					
17	تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في اداء البنك المالي.					
18	التطبيق العالي للخدمة البنكية الإلكترونية يقلل من فتح فروع جديدة للبنك.					
19	تحتاج الخدمة البنكية الإلكترونية لتخصيص ميزانية خاصة بها.					
20	تنتشر الخدمة البنكية الإلكترونية في كل مكان وسوق لخدمة العملاء.					
21	تزيد الخدمة البنكية الإلكترونية في معدلات العائد على الاستثمار والملكية في البنك.					
22	تتمتع الخدمة البنكية الإلكترونية ببنية تحتية جيدة في البنك.					

الرقم	العبـــــــــــــــــــــارة	موافق بدرجة عاليه جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بدرجة عالية
		درجة الموافقة				
23	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع إختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر في الخدمة البنكية الإلكترونية.					
24	يتم مراجعة الأنظمة والشبكات والبر مجيات وإجراءات الحماية والأمن وتحسين أدائها بشكل دوري ووضع خطط الطوارئ.					
25	غياب عمليات البحوث للخدمة البنكية الإلكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.					
26	تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الأعمال الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطورها للخدمة البنكية الإلكترونية.					
27	يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الإلكترونية .					
28	انتشار الخدمة البنكية الإلكترونية يعتمد على العميل نفسة.					

سؤال مفتوح: اذكر أهم الاقتراحات التي ترفع من مستوى تطبيق الخدمة البنكية الإلكترونية في البنك الذي تعمل فيه مما ينعكس بشكل ايجابي على مستوى الربحية لديكم؟

6. ....

7. ....

8. ....

9. ....

10. ....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

روان المومني

ملحق رقم (4) الملخص باللغة الانجليزية

Abstract

Momani, Rowan Bilal, "The **Impact of E-banking on the Profits of Jordanian Commercial Banks**", Master Thesis in the Banking and Financial Sciences, Yarmouk University, (supervisor: Prof. Mohammed Ajlouni 2014).

This study aimed to know the effect of the application of electronic banking on the profitability of commercial banks in the sense (do contribute to the electronic banking services to increase business profits of the banks), this study came to the knowledge of the most important things that show us through the impact of electronic banking, represented by banking their services on the profitability of commercial banks, through the perspective of workers in the Jordanian commercial banks, where it was put represented a questionnaire study tool distributed by the study sample of six banks included in the Amman financial Market, the number of 363 individuals have been taking their views, and to measure and test the hypotheses developed by.

Where the study found after the data obtained from the sample answers members using statistical analysis software "SPSS" to the analysis:

- The impact of the application of these electronic banking services amounted to almost 64%, in the Jordanian commercial banks according to the perspective of workers in commercial banks.
- From the standpoint of workers and also those who have agreed to mediate this effect is the effect that there is statistically significant at the level of alpha E on the profitability of commercial banks and bank services, reaching the 0.00 level of significance.
- Through the study sample answers show that these services have an impact on banks' profitability and the level of cosplay average (ie, electronic banking services contribute to increase the profitability of the bank but is average) of $ 3.221.

In light of the findings of the study, the study recommends the following:

- The need to expand the provision of electronic banking services to the Jordanian commercial banks.
- Remedy developments and expansions of technology, application and expansion of the fit and the extent to meet the needs of customers and their levels in relation to the electronic banking services.

Keywords: electronic banking, electronic banking services, commercial banks, banks' profitability.